د. سهير محمود أمين عبد الله

فن التفاوض مع الأبناء

أنت تقول نعم . . . أنا أقول لا



فن التفاوض مع الأبناء

أنت تقول نعم، وأنا أقول لا

الدكتورة
سهير محمود أمين عبد الله
أستاذ الصحة النفسية
كلية التربية – جامعة حلوان

الطبعة الأولى
١٤٣١هـ/ ٢٠١٠م

ملتزم الطبع والنشر
دار الفكر العربي
٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة
ت: ٢٢٧٥٢٧٩٤- فاكس: ٢٢٧٥٢٧٣٥
٦ أ شارع جواد حسني - ت: ٢٣٩٣٠١٦٧
www.darelfikrelarabi.com
info@darelfikrelarabi.com

١٧٣ س هـ ف ن

سهير محمود أمين عبد الله. ٠
فن التفاوض مع الأبناء - أنت تقول نعم، وأنا أقول لا/ تأليف سهير محمود أمين عبد الله.- القاهرة: دار الفكر العربي، ١٤٣١هـ = ٢٠١٠م.
٢٩٩ص: إيض ؛ ٢٤ سم.
بيليوجرافية: ص٢٧٥-٢٩٩ .
تدمك: ١-٢٥٦٥-١٠-٩٧٧.
١- الآباء والأبناء. ٢- الأسرة والتغير الاجتماعي.
٣- الأطفال - أخلاقيات. أ- العنوان.

جمع إلكترونى وطباعة



التنفيذ الفنى

وائل الوسيمي

رقم الإيداع	٢٠٠٩/٢٢٣٢٧



بسم الله الرحمن الرحيم
﴿... سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا
إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ٣٢﴾ (البقرة)

إهـــداء

إلى كل أم وأب.

من أجل سعادتهم مع أبنائهم

الدكتورة

سهير محمود أمين



المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد ...

" اجعل عقلك متفتحا وقابلا للتغير طول الوقت لا يمكنك التقدم بدون مراجعة أفكارك وآرائك باستمرار ". **ديل كارينجى**

فمع مجيء القرن الحادي والعشرين يمر العالم بتغييرات هائلة وتعتبر هذه التغيرات عملية انقلاب شامل ، وقد شهدنا في غضون سنوات قليلة بزوغ فجر مجتمع ما بعد ظهور الصناعة ، وبداية عصر المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وظهور ثورة العلاقات الإنسانية التي تتطلب جيلا جديدا من الزعماء والقادة ، وسواء كان هؤلاء القادة مديرا لمدرسة أو مؤسسة أو قائدا (الوالد) لأسرة فجميع هؤلاء عليهم أن يطوروا نظرتهم ورؤيتهم للعالم بشكل أكثر فاعلية ليناسب مع الوقت الحالي .

ويرى المتخصصون في هذا المجال أن الحوار والتفاوض مع الأمور الضرورية في حياة الأسرة لمواجهة متطلبات الأبناء والتعايش معهم بسهولة وسلام .

ولذ نجد أهمية استخدام الوالدين لأسلوب التفاوض المبنى على الثقة والاحترام، لمناقشة المشكلات المتعددة لدى الأولاد والتي تبدو عادة في صور إلقاء اللوم على الكبار حتى يستطيع الوالدان أن يتعاملون مع المشكلات والمنازعات الأكثر انتشارا بين المراهقين .

ويأتي دور المرشد النفسي من خلال الجلسات التفاوضية التي يحويها البرامج الإرشادية في هذا الكتاب لإعادة بلورة المشاكل ووضع منظور جديد بين الآباء والأبناء .

حيث يستمد التفاوض أهميته من كونه الطريق الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل المشكلة المتنازع عليها يُرضي جميع الأطراف .

ويتناول هذا الكتاب في الباب الأول المنطقات النظرية والسيكلوجية للتفاوض ففي الفصل الأول عرض للمفاهيم الخاصة بالتفاوض والمنظور التاريخي للتفاوض .

والفصل الثاني قدمت المؤلفة الاستراتيجيات والأساليب التفاوضيه وطريقة للتعامل مع الأنماط المختلفة للمفاوضين .

والفصل الثالث تناولت المؤلفة استراتيجية تنمية المهارات التفاوضية لدى الأفراد، أما الفصل الرابع فقد تم شرح وتوضيح كيف يمكن استخدام أسلوب التفاوض في مجالات الحياة المختلفة .

ثم أفردت المؤلفة **الباب الثاني** بفصليه الأول والثاني لتطبيقات الأساليب التفاوضية في الأسرة من خلال برامج لتنمية المهارات التفاوضية للوالدين لمواجهة سلوكيات العنف لدى المراهق والطريقة المثلى للتعامل مع الأبناء الموهوبين والمتفوقين عقليا .

د/ سهير محمود أمين عبد الله

المحتويات

الباب الأول

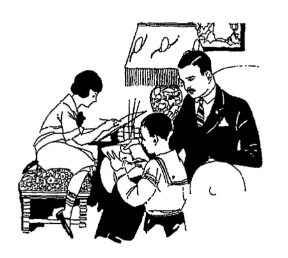
سيكولوجية التفاوض

الفصل الأول: مفهوم التفاوض

الفصل الثاني: الأساليب التفاوضية

الفصل الثالث: استراتيجية تنمية المهارات التفاوضية

الفصل الرابع: استخدام التفاوض في مجالات الحياة المختلفة



الفصل الأول

مفهوم التفاوض

مقدمة.

أولا: المنظور التاريخي للتفاوض.

ثانيا: المفهوم اللغوي للتفاوض.

ثالثا: المفاهيم المتداخلة مع مصطلح التفاوض.

رابعا: التفاوض موضوع من موضوعات علم النفس الاجتماعي.

مفهوم التفاوض

مقدمة :

يعتبر التفاوض Negotiation من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو الدول أو التكتلات العالمية السياسية والاقتصادية والعسكرية. فنحن نعيش عصر المفاوضات سواء بين الأفراد أو الشعوب حيث أن كافة جوانب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية.

ولقد شهدت الحضارة الإنسانية فصولاً كثيرة من استخدام العنف والتهديد كوسيلة أساسية لتوزيع وإعادة توزيع الثروات والموارد، أما حضارة اليوم فإنها تشهد عملية توزيع ضخمة لأنواع كثيرة من الخدمات والمنتجات بوسائل تختلف عن وسيلتي العنف والتهديد وإحدى هذه الوسائل هي ما نسمية بالمفاوضة.

والتفاوض عملية مستديمة يقوم بها الفرد منذ ولادته وحتى مماته ، فنحن نتفاوض في اليوم عدة مرات على العديد من الموضوعات. إننا كأفراد نتفاوض في حياتنا اليومية سواء عند شراء السلع والخدمات اللازمة لإشباع احتياجاتنا أو عند التعامل مع رؤسائنا وزملائنا في العمل أو عند التعامل مع أفراد الأسرة، وأحيانا نتفاوض مع أنفسنا عندما نعتزم اتخاذ القرارات الخاصة بنا. هذا بالإضافة إلى أن الجماعات على اختلاف أنواعها تتفاوض مع بعضها البعض لمواجهة المشكلات والخلافات فيما بينها والتوصل إلى حلول ترضي جميع الأطراف.

ويستمد التفاوض أهميته من كونه الطريق الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها. فكل فرد مشارك في العملية التفاوضية لديه درجة معينة من السلطة والنفوذ لكنه في الوقت نفسه ليس لديه كل السلطة والنفوذ لإملاء إرادته على الطرف الآخر ، ومن ثم يصبح التفاوض هو الأسلوب الوحيد المتاح لكل الأطراف للوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها. (أحمد أبو عايش ، ٢٠٠٣).

إننا نمارس التفاوض في كل شأن من شئون حياتنا في المنزل والعمل فهو جزء من نسيج العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبين بعضهم البعض، هذا بالإضافة إلى أن صيغة التفاعل السيكلوجي بين أطراف التفاوض تجعل كل متفاوض يكيف نفسه ويشكل سلوكه على أساسه توقعه لرد فعل الطرف الآخر بناء على خبرته بخصوصياته وتصرفاته

في المواقف الأخرى؛ ولهذا فإن دراسة التفاوض من المنظور السيكلوجي يعتبر قيمة مضافة إلى ميدان علم النفس الذي يهتم بدراسة السلوك التفاوضي، في موقف معين مع محاولة فهم وتحليل السلوك التفاوضي، ومن ثم يستطيع القيام بعملية الضبط والتحكم في المتغيرات السلوكية أثناء الموقف التفاوضي. (فاروق السيد عثمان، ١٩٩٨: ٢).

أولاً: المنظور التاريخي للتفاوض:

قضية التفاوض قضية قديمة قدم الإنسان نفسه لكنه أخذ شكلاً أكثر تحديداً أو تخصيصاً ودقة، وبذلك هو وصف جديد لحقيقة قديمة.

ومن ينظر في تاريخ الإنسانية من بدايتها يجد نفائس كثيرة جداً تتصل بهذا الجانب اتصالا وثيقاً تتمثل في توجيه هنا.

فهذه قصة في القرآن قديمة قدم الوجود لأنها مرتبطة بأول نموذج بشرى عاش على وجه هذه الأرض، وجديدة لأنها نموذج متجدد متكرر يحيا بين الناس في كل زمان ومكان،إنها قصة ولدي آدم عليه السلام (قابيل وهابيل).

وتتلخص مادة التفاوض في أن هابيل كانت له أخت دميمة قبيحة المنظر، وقابيل له أخت جميلة وكانت شريعة آدم تقضي بأن يتزوج ذكر البطن الأولى أنثى البطن الثانية للضرورة إلى التناسل البشري.

وإذا فالأخت الجميلة لهابيل يتزوجها كما تقضى الشريعة والقبيحة من حظ قابيل لا محالة، ولكن قابيل سولت له نفسه أن يغير شريعته فيرفض الأخت القبيحة وأمام إصراره على ذلك سلك هابيل مبدأ التفاوض ليحقق مصلحته ويصل إلى حقه عن طريق النقاش والمفاوضة وإظهار وجه الحقيقة.

يقص علينا القران الكريم نبأ هذين الأخوين بما يحمل ويهدف إلى علاج نفسي واجتماعي في أسلوب تفاوضي جذاب يعكس نوازع النفس ودوافع السلوك فيقول سبحانه:

﴿وَٱتۡلُ عَلَيۡهِمۡ نَبَأَ ٱبۡنَيۡ ءَادَمَ بِٱلۡحَقِّ إِذۡ قَرَّبَا قُرۡبَانٗا فَتُقُبِّلَ مِنۡ أَحَدِهِمَا وَلَمۡ يُتَقَبَّلۡ مِنَ ٱلۡأٓخَرِ قَالَ لَأَقۡتُلَنَّكَۖ قَالَ إِنَّمَا يَتَقَبَّلُ ٱللَّهُ مِنَ ٱلۡمُتَّقِينَ ٢٧﴾ (المائدة)

التفاوض والإيمان بالله عز وجل :

ولقد عنى القرآن الكريم عناية بالغة بالحوار والمفاوضة ، وذلك في نظرنا أمر لا غرابة فيه أبداً فالتفاوض هو الطريق الأمثل للإقناع الذي ينبع من أعماق صاحبه.

وقدم لنا القرآن الكريم نماذج كثيرة من المفاهيم التي تتضمن عند استعمالها مصطلح التفاوض منها ما دار بين الله – عز وجل – وملائكته في موضوع خلق آدم – عليه السلام – : (سورة البقرة : ٣٠-٣٢) ومنها دار بين الله – سبحانه وتعالى – وبين إبراهيم – عليه السلام – عندما طلب من ربه أن يريه كيف يحي الموتى (سورة البقرة : ٢٦٠) ، ومن ذلك قصة موسى – عليه السلام – حين طلب من ربه أن يسمح له برؤيته. (سورة الأعراف : ١٤٣) والأمثلة كثيرة جداً في الكتاب العزيز وكلها تدل على أهمية التفاوض وخطورته.

ومن الاطلاع على هذه النماذج وأمثالها يتأكد لنا أن القرآن يعتمد اعتماداً كبيرا على أسلوب المناقشة والحوار في توضيح المواقف ، وجلاء الحقائق ، والتدرج بالحجة احتراماً لكرامة الانسان وإعلاء لشأن عقله. (الفخر الرازي : ٢٠٨).

ولقد سلك الإسلام هذا المسلك التفاوضي منذ السنوات الأولى لقيامه ، ففي معاهدة (صلح الحديبية) دارت مفاوضات بين المسلمين وقريش التي أرسلت رسلها أول الأمر إلى معسكر القيادة الإسلامية للتعرف على قوتهم ، ثم عادت وأرسلت رسلها ثانياً وثالثاً للتعرف على قوة المسلمين وقيادتهم وطال أمر المفاوضات بين وفود المسلمين ورجالات قريش وانتهت المفاوضات بحقن دماء ما يربو على ألف وأربعمائة من المسلمين ووقف الحرب لمدة عشر سنوات، ولقد أبرزت تلك المفاوضات بُعد نظر الرسول ﷺ وحكمته وحنكته. (محمد الصادق عفيفي ، ١٩٨٤ : ١٦٤).

ثانيا: المفهوم اللغوي للتفاوض:

للتفاوض عدة مفاهيم ويمكن رصد بعض من التعريفات التي تم استخلاصها من الموسوعات والمعاجم اللغوية كما يلي:

المفهوم اللغوي لكلمة التفاوض: يقال فاوضه في الأمر مفاوضة بادله الرأي فيه بغية الوصول إلى تسوية واتفاق، وفي الحديث بادله القول، وفي المال شاركه في تثميره، وفوض الأمر إليه جعل له التصرف فيه، وفوضت زواجها: تزوجت بلا مهر.

ويقال قوم فوضى، ليس لهم رئيس، وتفاوضا فاوض كل منهم صاحبه، وتفاوض شريكان في المال أي اشتركا فيه أجمع، وهي شركة المفاوضة، وتفاوض القوم في الأمر أي فاوض فيه بعضهم بعضاً.

والمفاوضة تبادل الرأي مع ذوي الشأن فيه بغية الوصول إلى تسوية واتفاق ، (إسماعيل الجوهري ، ١٩٨٢ : ١٠٩٩) (المعجم الوسيط ١٩٨٥ : ص٧٣٢) (محمد أبي بكر الرازي، ١٩٧٦: ٤١٤، ١١٥).

يعرف التفاوض في قاموس الخدمات الاجتماعية ، بأنه " عملية إحضار الأطراف المختلفين على قضية ما ، وترتيب اتصال واضح وعادل وغير متحيز لكل منهم لكي يتباحث ويساوم ويقارن للوصول إلى اتفاقيات تحظى بالقبول المتبادل". (أحمد شفيق السكري ، ٢٠٠٠ : ٣٣٧).

أما المقصود بالتفاوض في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية فهو "تبادل وجهات النظر بين طرفين أو أكثر بشأن موضوع معين ، وتنتهي المفاوضة بالوصول إلى تسوية النزاع أو إبرام اتفاق بشأن المواضيع المشتركة". (أحمد زكي بدوي ، ١٩٩٣ : ٢٨٢).

ويعرف أحمد أبو عايش (٢٠٠٣ : ٣) التفاوض بأنه موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

كذلك يعرفه ثابت إدريس(٢٠٠١ : ٣٢) بأنه: عملية اجتماعية ونفسية ومنطقية تعتمد على التفاعل والتأثير النفسي والإقناع والحث من خلال الحوار وتبادل وجهات النظر الهادفة بين طرفين أو أكثر لديهما تباين في الآراء والأهداف التي يسعى كل منهما

لتحقيقها وتتعلق بقضية أو خلاف أو نزاع أو مسألة معينة ترتبط مصالحهما بها ، وذلك بغرض التوصل إلى حل أو اتفاق مقبول مرضى لجميع الأطراف.

وهناك من يرى أن التفاوض هو عملية التخاطب والاتصالات المستمرة بين جهتين للوصول إلى اتفاق في حالة وجود نقاط اختلاف بين مصالح الطرفين. (جورج فولر، ترجمة عربية، ٢٠٠٠: ٤٠).

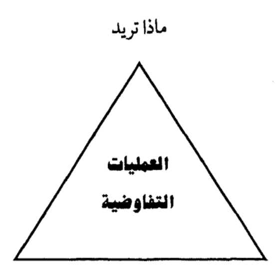
ويعرف كيفين كين (١٩٩٨ : ١٩) التفاوض بأنه: عملية لحل الصراعات بين طرفين أو أكثر من خلال الوصول إلى حلول وسط وأحداث تكييف مقبول لمطالب الأطراف المتنازعة من أجل الوصول إلى تلك الحلول ". وثمة تعريف آخر يقول أن المفاوضة هي " عملية يتم من خلالها الوصول إلى حد مقبول من الموائمة بين الرؤى المثالية للأطراف وما يمكن تحقيقه بالفعل في أرض الواقع ".

تعريف شاه Shah : هو علم أو فن عقد الاتفاقات بين طرفين أو أكثر على أن يكونوا متفاعلين مع بعضهم البعض للوصول إلى حلول خلاقة يحقق به كل الأطراف الفائدة القصوى.(Shah, 2002: 3).

تعريف آن شيرر Shearer : أعطى آن شيرر (٢٠٠٢ : ٣) عددا من المعاني لمفهوم التفاوض كما يلي :

- التفاوض هو الحوار والمناقشة بين طرفين بهدف الوصول إلى اتفاق.
- التفاوض هو طريقة للتغلب على العقبات التي تواجه الفرد أو هو طريقة لحل موقف نزاعي من خلال إرضاء جميع الأطراف.
- أنت تتفاوض عندما تريد حلا للقضية التفاوضية، وذلك من خلال تفاعل الأطراف المعنية والوصول إلى حلول تحقق المصالح المشروعة لكل الأطراف خاصة على المدى البعيد.

كما ينظر جيمس باترسون (2002) Patterson إلى التفاوض على أنه نموذج بسيط لمثلث الكلام Traingle Talk كما هو مبين بشكل رقم (١) لكي يحصل الفرد على ما يريده من خلال اللقاءات التفاوضية، والمثلث وسيلة ثلاثية الأبعاد كما يلي :



شكل (١)

Triangle Talk

البعد الأول :

هو تحديد ما يريده الفرد حيث يقوم بكتابة ما يود الوصول إليه بالتحديد قبل الجلسة التفاوضية، وذلك لأن الاعتماد على الذاكرة وحدها يؤدي إلى الوقوع في الخطأ خاصة عندما تشتد الضغوط أثناء المفاوضات، وبالتالي تؤثر الانفعالات تأثيراً سلبياً على تحقيق المصالح الشخصية للمتفاوض. ولكن التحديد الدقيق يسمح للفرد بالتركيز على الأهداف الهامة وتفادي المفاجآت على مائدة المفاوضات.

البعد الثاني :

معرفة ما يريده الآخرون حيث يتوقف نجاح التفاوض إلى حد كبير على معرفة المتفاوض بخصائص الطرف الآخر ، ومن الخطأ أن يفترض المتفاوض أنه يفكر بنفس طريقته. ولكي يتعرف على طريقة تفكير الطرف الآخر عليه أن ينمي مهارة الإنصات التي تعتبر أحد عناصر عملية الاتصال الجيد، وذلك من خلال تركيز الانتباه لمراقبة تعابير الوجه ونبرات الصوت والإيماءات الجسمية، وبالتالي لا تفوته أي رسالة شفهية أو تعبيرية قد تساعد في كشف نقاط ضعف أو قوة الطرف الآخر.

البعد الثالث :

هو العمل على إرضاء الأطراف الأخرى، فالتفاوض كما يصفه البعض بأنه موقف مريح للطرفين حيث يعملان معاً في الحصول على النتائج المرجوة ، بمعنى إشباع حاجات الفرد وحاجات الخصم في آن واحد، فالتركيز على المصلحة المشتركة يقود في النهاية إلى النجاح والإنجاز والاتفاق بين الشركاء في الموقف التفاوضي (Patterson , 2002 : 3).

ثالثا : المفاهيم المتداخلة مع مصطلح التفاوض :

المساومة Pargaining:

كثيراً ما يحدث لبس بين التفاوض Negotiation والمساومة Pargaining ويستخدم مصطلح المساومة كمرادف للتفاوض بمعنى واحد وبشكل تبادلي الأمر الذي يستوجب ضرورة توضيح مفهوم كل منهما وتوضيح مجالات التشابه أو الاختلاف بينهما.

فالقاعدة الأساسية للمساومة هي أن كل اقتراح يتم في مقابل تنازل معين ، فهي عملية مشروطة حيث أنه لا شيء على الإطلاق يمكن الحصول عليه بدون مقابل، ولهذا نجد أن المساومة تتعلق بالتبادل Exchange (أي اكسب شيئا في مقابل التنازل عن شيء).

والمساومة تطبق على أشياء محددة لتحديد قيمة سعر الشيء أو الإطاحة بالسعر من مستوى مرتفع إلى مستوى منخفض أو العكس حيث أن العروض الأولى في تقدير قيمة الأشياء تكون مبالغا فيها، وبذلك نجد أن المساومة تكون عن التفاصيل والأشياء المحددة وليس عن الصورة ككل.

لهذا يعتقد بعض الممارسين لعملية المساومة أنها ليست تفاوضاً ولكنها تمثل مجرد جزء منه لأنها تنطوي على عنصر الاشتراط بمعنى التبادل للمنافع المشروط، حيث يبدي أحد الأطراف استعداده لتقديم تنازل معين بشرط أن يقدم الآخر تنازلا في المقابل.

أما التفاوض فيبدو أنه أكثر ثراء من مفهوم المساومة حيث أنه يهدف في النهاية إلى الوصول إلى إرضاء جميع الأطراف.

هذا بالإضافة إلى أن المساومة قد تستخدم كأحد الاستراتيجيات أو التكتيكات أثناء مرحلة متقدمة من مراحل التفاوض وتستخدم أيضاً في ذلك النوع من التفاوض الـذي لا يأخـذ في الاعتبـار العلاقـات المتبادلـة في المـستقبل بـين أطـراف عمليـة التفاوض.(Kennedy, et al. 1987 : 133) (Shearer , 2003 : 4).

الوساطة Mediation:

يقصد بالوساطة قيام طرف ثالث غير الطرفين المعنيين بالتفاوض، وذلك للتوسط بينهما بغرض نقل وجهات النظر بين الأطراف المعنية والتقريب بينهم حول القضية موضوع النزاع.

وقد تحدث الوساطة قبل البدء في عملية التفاوض كمرحلة تمهيدية من خلال نقل وجهات النظر ثم يجلس المفاوضون وجهاً لوجه للوصول إلى اتفاق حول القضية موضوع النزاع، كما قد تحدث الوساطة أثناء التفاوض وذلك عند وصول الطرفين إلى طريق مسدود مما يهدد بفشل عملية تفاوض.(روبرت وآخرون ، ترجمة عربية ، ١٩٩٩ : ٣٥ ، ٣٦).

ولهذا يؤكد البعض على أنها أداة لإنقاص الزحام في المحاكم وتوفير عدالة من نوعية أفضل في القضايا الفردية. أو أنها أداة لتنظيم الناس والمجتمعات للحصول على معاملة أكثر إنصافاً، والبعض الآخر يصورون حركة الوساطة على أنها وسيلة تساعد على إحداث تحول نوعي في التعامل بين البشر.

وبالنظر إلى تلك التعريفات نجد أن حركة الوساطة ليست موحدة ولكنها حركة تعددية ، فهي ذات أبعاد متعددة مثل الإرضاء والعدالة الاجتماعية والقمع والتحول، وهذا يعني أن لها مداخل مختلفة وآثارا متنوعة. ويشترط في الوسيط أن يكون معروفاً للطرفين ومصدر ثقة لهما ، وأنه يتميز بالحيادية وعدم التحيز وألا يفرض آراءه على أحد من أطراف التفاوض.

التأثير Influence أو الإملاء Dictating:

يفرق آن شيرر Shearer (2003) بين مصطلح التفاوض Negotiation وكلمة التأثير أو كلمة إملاء حيث يرى أن التفاوض يحدث عندما يكون أطراف التفاوض ذوي قوة متعادلة ، أما إذا كان أحد الأطراف لديه القوة والتأثير بصورة أكبر من الآخر فهنا يكون مصطلح التأثير أو الإملاء ، حيث إن هذا الشخص لا يتفاوض ، ولكنه يملي رأيه على الآخرين وهذه الطريقة تكون صالحة ولكن لفترات قصيرة، وفي بعض الحالات الطارئة فقط بالمقارنة بعملية التفاوض الذي يعتبر الطريقة التي تمكن الطرفين من العمل والتعاون معاً في المستقبل حيث يكون هناك أخذ وعطاء من كلا الطرفين على المدى البعيد.

رابعاً : التفاوض موضوع من موضوعات علم النفس الاجتماعي:

المقصود بالتفاوض من وجهة نظر الدارسين في مجال العلوم الاجتماعية هو تبادل وجهات النظر بين طرفين أو أكثر بشأن موضوع معين، وتنتهي المفاوضة بالوصول إلى تسوية النزاع أو إبرام الاتفاق بشأن المواضيع المشتركة.

وبناء على ذلك يعتبر التفاوض فعل أو عملية Process أي أنه عملية اجتماعية بين الأنا والأنا الآخر. (سلوى عبد الباقي، ٢٠٠١: ٢٢٤).

وفي هذا الصدد يؤكد قدري حفني (٢٠٠٠:٢١٨) على أنه لا يوجد فرد يستطيع تحقيق احتياجاته بمعزل عن الآخرين، وأن الجميع في حاجة إلى الجميع، ومن ثم فإننا نمارس التفاوض طيلة الوقت وطيلة الحياة.

ولو نظرنا إلى عالم البشر المحيط بنا لوجدناه عبارة عن مائدة مفاوضات لا حدود لها، الجميع يجلسون حولها وكافة الموضوعات مطروحة للتفاوض، والفرد مشارك في هذه المفاوضات شاء أم أبى، كبير أم صغير، ذكر أم أنثى، فالفرد يتفاوض مع أفراد الأسرة ومع رؤسائه ومرؤوسيه ومنافسيه ومع البائعين والمشترين ، بل أنه يتفاوض أيضا مع رموز ومؤسسات كإدارة المدرسة وإدارة المرور، ومصلحة الضرائب.. إلخ.

ويمكن توضيح هذا المعنى من خلال وجهة نظر حامد زهران (١٩٨٤) الذي يرى أن الفرد منذ طفولته ينمو من طفل لا حول له ولا قوة إلى عضو مسئول في جماعة وفي جماعات يحتويها المجتمع الكبير الذي يعيش فيه، عليه من المسئوليات الكثير، وعليه أن يبذل جهدا كبيرا في سبيل التفاعل السليم مع الجماعة.

فالفرد منذ طفولته تنمو لديه القدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية الفعالة مع الآخر، وبالتالي فهو يكتسب الأساليب السلوكية والاجتماعية والقيم ويتعلم الأدوار الاجتماعية لتساعده على التفاعل السليم مع الجماعة.

ومن هنا يلجأ الفرد لاستخدام الأساليب التفاوضية التي تساعده على تلبية احتياجاته وأداء أدواره الاجتماعية بنجاح ولكن.. من حقائق علم التفاوض السياسي أن الفرد لن يستطيع أن يحصل من خلال المفاوضات على أكثر مما تسمح به موازين القوى الفعلية حيث إن مهارة التفاوض ليست قوة سحرية تمكن المتفاوض من الحصول على ما يريد كاملا بمعنى أن الآخرين الذين بيدهم مصلحة له لن يمنحوها طواعية ولن يستطيع الحصول عليها عنوة، وذلك لاعتبارات فيزيقية أو أخلاقية أو قانونية.

فالتفاوض كما يراه جيمس باترسون Patterson، (2002) هو العمل على إرضاء الأطراف الأخرى، فهو موقف مريح للطرفين حيث يعملان معا للحصول على النتائج المرجوة بمعنى إشباع حاجات الفرد وحاجات الخصم في آن واحد، فالتركيز على المصلحة المشتركة تقود في النهاية إلى النجاح والإنجاز والاتفاق بين الشركاء في الموقف التفاوضي.

الفصل الثاني

الأساليب التفاوضية

أولا: استراتيجيات التفاوض.

ثانيا: أنماط التفاوض.

ثالثا: طريقة التعامل مع الأنماط المختلفة للمفاوضين.

الأساليب التفاوضية

أولاً : استراتيجيات التفاوض Negotiation strategies:

تمثل استراتيجيات التفاوض الخطط التي يستخدمها المفاوض أثناء العملية التفاوضية ، حيث يحتاج المفاوض إلى استراتيجية وتكتيكات محددة تساعده في الوصول إلى تحقيق الأهداف، فالاستراتيجيات هي الخطط المرشدة للتصرفات الصادرة من المفاوض أثناء عملية التفاوض. أما المقصود بالتكتيكات فهي عبارة عن العناصر الجزئية والخطوات التفصيلية التي تبني عليها الاستراتيجية.

ويمكن تصنيف استراتيجيات التفاوض كما يلي :

يرى كنيدي (Kennedy ١٩٨٧) أن أهم الاستراتيجيات الممكن استخدامها في عملية التفاوض ما يلي :

الاستراتيجية الهجومية:

تهدف هذه الاستراتيجية إلى محاولة الحصول على أكبر قدر من المكاسب مع الحد من احتمالات تقديم تنازلات للطرف الآخر ، ويتخذ المفاوض من خلال هذه الاستراتيجية موقف الهجوم مما يعكس إصراره في الحصول على أفضل المزايا ، ومن ثم يتسم سلوك المتفاوض بالتشدد والتصلب والعناد والتظاهر بعدم تقديم تنازلات للطرف الآخر مع التلويح بالقوة والتهديد بالمقاطعة وعدم التفاوض واستمرار الضغط لإجبار الطرف الآخر على القبول.

وهناك عدد من السلوكيات يقوم بها هذا المتفاوض ليحقق أهدافه منها :

- السيطرة قدر الإمكان على ترتيبات المفاوضات (اختيار الزمان والمكان وزمان كل جلسة).
- محاولة دفع الطرف الآخر ليقدم عروضه.
- الاستفادة من الدلائل والوثائق في تدعيم مركزه لكي يدعم ما يقوله بالوثائق.
- العمل على تحويل بؤرة الاهتمام إلى نقاط القوة في العرض الذي يقدمه (خاصة أثناء الرد على أسئلة الطرف الآخر) .
- طرح الأسئلة التي تساعد على كشف نقاط الضعف في مركز الطرف الآخر.

استراتيجية القبول أو الرفض :

يستخدم المتفاوض من خلال استراتيجية " إما القبول وإما الرفض " بالكلمات التالية " هذا ما أعرضه عليك فإن لم تكن تريد هذا الحل على هذا الأساس فلتنس الأمر كله ".

وعلى الطرف الآخر أن يتخذ بعض الخطوات لمواجهة هذا الموقف الصعب مثل :

- مواصلة الكلام وتجاهل الإنذار ، فإذا لم يعلق المتفاوض ، فهذا دليل على أنه لم يكن جادا فيما يقوله.
- الدراسة الجيدة للبدائل، فإن وجد أن هناك بدائل أفضل من الحل الذي قدمه المتفاوض فليقل: " هو الرفض ، اتصل بي إذا غيرت رأيك " ، حيث إن هذا الرد يحفز على المزيد من التغير والتفهم لمراجعة الموقف ومناقشته مرة أخرى.
- اختراع منافس ، وذلك من خلال إدعاء أن هناك منافساً سيقدم له الحلول بشكل أفضل لتحقيق مصالحه حيث إن هذا الادعاء يمكن أن يساعد في تحديد مدى جدية المتفاوض في الإنذار الذي وجهه.
- إنهاء التفاوض والانصراف منه تجنباً لصفقة سيئة أفضل من البقاء والتورط فيها.

المتفاوض المتشدد / الطيب :

تعتبر استراتيجية المتفاوض المتشدد / الطيب من الاستراتيجيات التفاوضية الجيدة في التطبيق العملي إذا ما أحسن تطبيقها حيث تتلخص في قيام المتفاوض بهجوم عنيف في بداية التفاوض، وقد يلجأ في هجومه إلى التهديد أو التلويح به، ثم يتبع ذلك مباشرة دور الشخص الطيب من خلال عرض شيء وسط أو معتدل أو تقديم بعض الوعود لمعالجة المشكلة التي أثارها من خلال الهجوم.

لكن يرى البعض أن لهذه الاستراتيجية بعض المساوئ من أهمها أن هجوم المتفاوض في البداية قد يستثير غضب الطرف الآخر، كما أن اتباع أسلوب الشخص الطيب بعد الهجوم مباشرة قد يشجع الطرف الآخر على الإصرار على موقفه.

الاستراتيجية الدفاعية Deffensive strategy :

يقوم المتفاوض بالدفاع عن موقفه أو عن حدوده بهدف تقليل حجم التنازلات المطلوبة أو الرغبة في الحصول على تنازلات أكبر من جانب الطرف الآخر.

ويلجأ المتفاوض إلى هذه الطريقة عندما يكون في موقف ضعيف أو في حالة تقليل الخسائر إلى أقل حد ممكن ، ولإنجاح هذه الاستراتيجية عليه أن يقدم المبررات الكافية والمقنعة باستخدام الحقائق والأرقام والتدرج أثناء الدفاع مع القدرة على ضبط الأعصاب وتحمل أي سخرية عند رفض مقترحاته.

استراتيجية الحدود المغلقة Off – Limits:

من خلال هذه الاستراتيجية يسعى المتفاوض إلى إثارة الانتباه وتركيز الاهتمام على بعض العناصر الفرعية المتعلقة بالقضية بأنها غير قابلة للتفاوض أو المناقشة ، وعند المحاولة للحديث عن هذه القضايا فإن الإجابة تكون ممثلة في الرفض الصريح ، وبالتالي نجد الطرف الآخر يصر على التفاوض على تلك العناصر (الحدود المغلقة) من خلال تقديم تنازلات أو إغراءات للتفاوض على الحدود المغلقة. والاحتمالات القائمة في هذا الموقف تتوقف على ميزان القوة بين الطرفين.

استراتيجية هدف عالي/ هدف منخفض Aim high / aim Low:

في ظل هذه الاستراتيجية يحاول المتفاوض الضغط على الطرف الآخر ليدفعه إلى تقديم التنازلات الكبيرة حتى يكاد يقترب من الأوضاع المثالية Ideal Positions.

حيث يبدأ المتفاوض بطلب كبير ربما يفوق التوقعات وعندئذ يواجه الطرف الآخر بصعوبة الموقف التي قد تؤدي به إما إلى التهديد بالانسحاب من التفاوض أو العمل على التكيف معه من خلال السعي إلى تعديل المطالب لتصل إلى الحدود المعقولة التي تسمح باستمرار ونجاح التفاوض. (Kennedy et al. 1987 , 180 : 183).

استراتيجية فائز / فائز أو يكسب / يكسب Win / Win:

تؤكد هذه الاستراتيجية على تحقيق مصالح طرفي التفاوض بأفضل صورة من خلال العمل على تحديد وحل المشكلات ، وهذا يعني أن المتفاوض يسعى لتحقيق مصالحه الخاصة مع إتاحة الفرصة للطرف الآخر حتى يعرض قضيته ويحقق أهدافه أيضاً.

ويرى البعض أن معظم الأفراد يدخلون المفاوضات لخدمة مصالحهم الشخصية فقط ولا شئ في ذلك ما دامت النتيجة النهائية ستكون تبادلا للمنفعة المشتركة ، ولكن يرى واضعو هذه الاستراتيجية أنه على المتفاوض من خلال هذه الاستراتيجية أن يحرص أولاً وأخيراً على حماية مصالحه فإذا كان من الواضح تماماً أن الطرف الآخر يركز فقط على الحصول على أفضل صفقة ممكنة فإن هذا يوجب على المتفاوض أن يتصرف بالمثل.

ولهذا فإن هذه الاستراتيجية تكون مناسبة إذا كان الطرفان مستعدين للعمل معاً على أساس من الثقة المتبادلة فإن مدخل فائز / فائز يعتبر الأسلوب الأمثل لهما.

استراتيجية الشرطي الطيب:

إن المتفاوض الذي يطبق هذه الاستراتيجية يفترض أن مصلحة الطرف الآخر هي مصلحته، ويستغل كل الفرص المتاحة ليقنعه بهذا الافتراض. كما أنه لن يهاجم موقف الطرف الآخر ولن يختلف معه في الرأي ولكنه يتجاهل ببساطة كل الحقائق التي توضع على مائدة المفاوضات.

هنا يجب على الطرف الآخر أن يجبره على التركيز على الحقائق ويقطع عليه الطريق حين يدرك غايته وإلا يقع فريسة لتوسلاته حيث أن المتفاوض الذي يستخدم هذه الاستراتيجية " يقسم أنك قد حصلت على أفضل الطرق لتحقيق مصالحك الشخصية". (جورج فولر ، ترجمة عربية ، ٢٠٠٠ : ١٠٠ – ١٠٢).

ثانياً : أنماط التفاوض Negotiation Styles:

هناك أنماط مختلفة لشخصية المفاوضين وكل نمط له خصائصه المميزة وانعكاساته على سلوك صاحب الشخصية، وبالتالي فهو يحتاج إلى طريقة ملائمة للتفاوض معه. حتى لا يحدث صدام أو خلافات تؤثر بالسلب على عملية التفاوض حيث إنه إذا توافرت للمتفاوض المعرفة الكافية بخصائص نمط شخصية الطرف الآخر فسوف يساعده ذلك – إلى حد كبير – في التعامل والتعاون معه بنجاح، وذلك من خلال اختيار الأساليب المناسبة للتعامل معه.

وسوف نتطرق إلى التعرف على بعض الأنماط الخاصة بشخصية المتفاوضين من خلال ما أورده روجرز فولكيما Volkema (١٩٩٩) في كتابه عن التفاوض.

النمط التنافسي The Competing Style:

هذا النمط من المتفاوضين يحاول الحصول على أكبر قدر من المكاسب مع الحد من احتمالات تقديم تنازلات للطرف الآخر فهو يرغب في تحقيق أهدافه حتى ولو على حساب الآخرين ولهذا يتسم سلوكه بما يلي :

- التصلب والإصرار للحصول على ما يريد.
- تحقيق أكبر قدر من المكاسب حتى ولو على حساب الطرف الآخر.
- استخدام الصوت المرتفع للتأثير على سير المفاوضات لصالحه.
- استخدام الوثائق والمعلومات كدليل لتدعيم مركزه ولإقناع الطرف الآخر بوجهة نظره.
- محاولة طرح الأسئلة التي تساعده على كشف نقاط الضعف لدى الطرف الآخر.

النمط التكيفي Accommodating style:

يعتبر هذا النمط عكس النمط التنافسي فهو منفتح على الآخرين يميل إلى تأكيد الصداقة والمودة؛ ولذا فهو يهتم بالعلاقات الاجتماعية وتكون دائماً لها الأولوية في سير المفاوضات ، ويتسم سلوكه بما يلي :

- الاهتمام برغبات الطرف الآخر أكثر من اهتمامه بنفسه.
- إعطاؤه قدراً كبيرا من الأهمية لمقترحات الطرف الآخر حتى ولو أدى ذلك إلى التنازل عن جزء من مطالبة الشخصية من أجل تحقيق علاقة طيبة مع الآخرين.
- إرضاء الطرف الآخر من خلال تركيز الاهتمام على مقترحاته والعمل على تحقيقها.
- عدم إيذاء الآخرين أو جرح مشاعرهم فهو إنسان يتسم بالحساسية المفرطة.
- الاهتمام والتركيز على نقاط الاتفاق أكثر من نقاط الاختلاف حيث يكون شعاره " التفاوض على الممكن وليس المستحيل ".

النمط التعاوني The Collaborating style:

يعمل المتفاوض المتعاون على اكتشاف اهتمامات الطرف الآخر بهدف تحقيق المصالح المتبادلة لكلا الطرفين وذلك من خلال السلوكيات التالية :

- التركيز والاهتمام بمصالح الطرف الآخر.
- محاولة البحث عن الحلول الإبداعية التي تعمل على تحقيق مصالح طرفي التفاوض بأفضل صورة ممكنة.
- الإنصات الجيد للطرف الآخر قبل أن يدلي بوجهة نظره في موضوع النقاش.
- إعطاء أهمية كبيرة لبناء الثقة المتبادلة بينه وبين الطرف الآخر على اعتبار أنها خطوة أساسية لتبادل المنافع المشتركة فيما بعد.

النمط التجنبي Avoiding style:

يتسم هذا النوع من المتفاوضين بالقلق وعدم الثقة بالنفس ، حيث إنه يتجنب الدخول في المناقشات الخاصة بالموضوعات التي تهم الطرف الآخر ، ويبدو ذلك من خلال السلوكيات التالية :

- الخوف من الدخول في مناقشات مع المتفاوضين المتشددين.
- يجد صعوبة في مناقشة المواقف التي تتسم بالجدل الكثير.
- تجنب الدخول في المفاوضات التي تثير قدراً كبيراً من التوتر.
- تجنب الدخول في المناقشات ذات النهايات المفتوحة.
- تفضيل الانسحاب من المفاوضات ذات المواقف الصعبة.

النمط التوفيقي The Compromising style:

يسعى المتفاوض التوفيقي لتحقيق قدر من مصالحه الشخصية بمعنى التوصل إلى حلول وسط للمشكلة المتنازع عليها ، وتتبلور صورة هذا النمط من خلال السلوكيات التالية :

- التنازل عن تحقيق جزء من مصالحه الخاصة.

o تقدير ظروف الطرف الآخر والاستجابة لها من خلال التنازل عن شيء مقابل تحقيق شيء آخر.

o تبني موقف وسط.

o تبني استراتيجية الأخذ والعطاء.

o الميل إلى تحليل الأمور خاصة نقاط الاختلاف بين أطراف التفاوض.

(Volkema , 1999 : 60 – 64)

أعطى جيمس باترسون Patterson (2002) تصوراً لأنماط المتفاوضين تبعاً لمتغيري التوكيدية والانفعالية كما يظهر في الشكل رقم (٢).

الأنماط الشخصية للمفاوضين

Negotiator Personality types

Emotion		
Low	**Analytical** المحلل	**Pragmatic** العملي
High	**Amiable** الودود	**Extrovert** المنبسط
	Low	High

Assertiveness شكل (٢)

١) المفاوض المحلل The Analytical Negotiator:

-يجد صعوبة في الوصول إلى القرارات حيث يبدو له أن معلوماته غير كافية ومن ثم فهو بطئ في اتخاذ القرارات.

- لا يهتم كثيراً بالتركيز على المشاعر والعواطف.
- يتسم بدرجة قليلة من التوكيدية.
- يستطيع أن يعمل بكفاءة في المجالات الهندسية وأعمال التجارة والمحاسبة.
- يهتم بالتفكير في مضمون السؤال ودلالته قبل الاجابة عليه.
- يتسم تفكيره بالتناسق والموضوعية حيث يميل دائماً إلى تحليل الأمور باستخدام تفاصيل كثيرة.

٢) المفاوض المحبوب (الودود) The Amiable Negotiator:

- يركز دائماً على المشاعر والانفعالات.
- ذو مشاعر فياضة ولا يتسم بدرجة عالية من التوكيدية.
- يهتم بتنمية العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.
- لا يميل إلى إيذاء الآخرين.
- يتجنب الدخول في المنازعات مع الأطراف الأخرى قدر الإمكان فهو دائماً يجنح للسلام.
- يتسم بالصبر والإخلاص في العمل.
- شعاره هو " دعونا نبقى الحال على ما هو عليه "

من نقاط ضعفه أنه :

- يتسم بالحساسية الشديدة والانفعالية.
- يعطي أهمية كبيرة لتنمية العلاقات الاجتماعية فيحافظ عليها.

٣) المفاوض المنبسط The Extrovert Negotiator:

- يتسم بالتوكيدية وبالمشاعر والعاطفية فهو شخص ودود وينمي صداقات كثيرة.
- لا يهتم بمعرفة التفاصيل أثناء التفاوض، وإذا طلب منه ذلك لا يستطيع أداء هذه المهمة بنجاح.
- شعاره " ثق بي تنجح ".
- نشيط ومتحمس لأداء الأعمال بسرعة ويمكنه تحفيز الآخرين.
- يحقق النجاح في الوظائف التي تتطلب المهارات الاجتماعية كالمبيعات والتسويق أو العلاقات العامة.
- يتخذ قراراته بسرعة.
- يناقش القضايا بصراحة واضحة وثقة بالنفس ترنو إلى التوكيدية العالية.

٤) المفاوض العملي Pragmatic Negotiator:

شخصية ذات كفاءة عالية في أداء الأعمال ويتسم بالتوكيدية العالية ولا يهتم كثيراً بالمشاعر العاطفية.

- يركز على الأهداف الهامة.
- يعمل بجدية ونشاط فهو حريص على عدم إضاعة الوقت في الأعمال غير الهامة مثل المكالمات الهاتفية غير الضرورية.
- يفضل الاشتراك في المسابقات الرياضية من منطلق حبه للتنافس.
- يفضل استخدام الأجهزة المبرمجة
- يستطيع تقلد المناصب الإدارية المرموقة بسبب قدرته على تحقيق النتائج المرجوة.
- يتسم بثقة عالية في النفس.
- يركز في المفاوضات على الأهداف والنتائج فهو يستثمر الوقت بكفاءة عالية.

ثالثاً : طريقة التعامل مع الأنماط المختلفة للمتفاوضين:

يرى جيمس باترسون (Patterson 2002) أن كل نمط يفضل التفاوض مع النمط المماثل له في الصفات والاهتمامات ، فالمتفاوضون الذين يشتركون في بعض الصفات المتماثلة يقعون على نفس المحور في المربع السابق الذكر (شكل ٢) ويتم التفاوض معهم بأقل قدر من الخلافات ومن هؤلاء الثنائيات النمط التحليلي / العملي ، النمط المنبسط / العملي، النمط المنبسط / الودود ، النمط التحليلي / الودود.

كما يعتقد أن المتفاوض الناجح هو الذي يدرك خصائص نمط الطرف الآخر ويلعب دور أو يتقمص الشخصية الضرورية للتعامل معها بنجاح حيث إن النمط المنبسط لا يتفق مع التحليلي الذي يفضل مناقشة جميع التفصيلات بدقة متناهية قبل اتخاذ أي قرار بينما يرى المنبسط بعدم جدوى إضاعة الوقت في هذا الموضوع.

كذلك النمط الودود لا يتسق مع العملي الذي يشعر بأن المفاوض الودود متساهل أكثر من اللازم وفي نفس الوقت يشعر الودود بالضغط الشديد والمتواصل من جانب العملي للتوصل إلى قرار سريع. (Patterson , 2002 : 1- 4).

الفصل الثالث

استراتيجية تنمية المهارات التفاوضية

أولا: تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو التفاوض.

ثانيا: الحاجة للمعلومات

ثالثا: أسلوب حل المشكلة.

رابعا: التفاوض والسلوك التوكيدي.

خامسا: التفاوض والإبداع.

استراتيجية تنمية المهارات التفاوضية

نكتب في بحث حيوي في حياتنا المعاصرة ألا وهو التفاوض لما له من أهمية بالغة باعتباره وسيلة من أهم وسائل التفاهم للوصول إلى الهدف المنشود وحيث يمكن تحقيق فوائد كثيرة إذا امتلك المفاوض أدواته وهو يفاوض الآخرين.

والتفاوض وفق أسس منهجية نافذة من الخير للجميع ، فالتفاوض المنهجي مفيد في إيصال الفكر للآخر ومفيد أيضاً في تدريب المتفاوض نفسه إذ أنه يرتقي بطريقته في التفكير وفي الأداء ويعلمه ضبط النفس ويقوي لديه ملكة المحاكاة والتفكير المتزن مما يجعله مقبولاً من الآخرين. (قدري حفني ، ٢٠٠٠).

ولا شك أن هناك الكثير منا يسعى ليكون من المتفاوضين المتميزين في مجال التفاوض ولكن الطريق إلى التميز يتطلب مقومات متعددة لا بد من معرفتها والتحقق من توافرها سواء على المستوى السلوكي أو المهاري أو المعرفي.

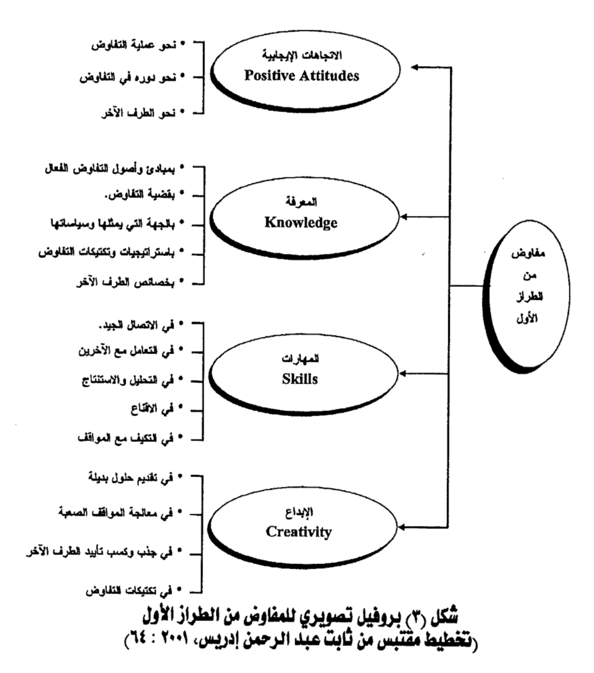
وسوف تقدم في هذا الفصل بروفيلا تصويرياً للمتفاوض من الطراز الأول، كما هو مبين بالشكل رقم (٣) ثم نعرض لمناقشة اتجاهات المتفاوض ومهاراته المعرفية لمواجهة المشكلات والسلوك التوكيدي وقدرات المفاوض الإبداعية.

أولاً : تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو التفاوض :

لقد نالت الاتجاهات قدراً كبيراً من الاهتمام والبحث من جانب علماء النفس والباحثين في العلوم الإدارية وذلك لارتباطها المباشر بسلوك الإنسان.

فالاتجاهات متغلغلة في حياتنا وتؤثر على ممارساتنا اليومية حيث أنها تعتبر من المحددات الأساسية للسلوك لأنها ذات علاقة تفاعلية مع الإدراك والشخصية والتفاعلية كما أنها تساعد على تفسير وتفهم سلوك الفرد.

والاتجاهات هي حالة عقلية وعاطفية من الاستعدادات وتؤثر على استجابة الفرد للناس والأشياء والمواقف. اتفق علماء النفس على وجود ثلاث مكونات للاتجاهات وهي :



شكل (٣) بروفيل تصويري للمفاوض من الطراز الأول
(تخطيط مقتبس من ثابت عبد الرحمن إدريس، ٢٠٠١ : ٦٤)

١) المكون المعرفي **Cognitive**: يتعلق المكون المعرفي أو الإدراكي بالاعتقادات والآراء التي تبدو من خلال تعبيرات الفرد عن موضوع الاتجاهات.

٢) المكون الانفعالي العاطفي **Affective**: يتعلق بالمشاعر والعواطف التي يتم التعبير عنها بمعنى أنه يشير إلى الحالات الشعورية الذاتية أو المزاجية للفرد تجاه الشيء أو الفرد.

٣) المكون السلوكي **Behavioral**: وهو يشير إلى العمليات الجسمية والفعلية التي تُعد الفرد للتصرف بطريقة معينة بمعنى أنه يعكس النزعات السلوكية للفرد تجاه الأشياء والأفراد.

ويؤكد البعض أن المتفاوض المتميز يجب أن تتوافر لديه الاتجاهات الإيجابية نحو عملية التفاوض كأسلوب لحل المشكلات وفض المنازعات والخلافات ، وهذا يعني أن يكون لدى الفرد حب أو اتجاه إيجابي نحو التفاوض كنشاط إنساني مفيد وهادف وليس مجرد نوع من المراوغة والخداع.

هذا بالإضافة إلى أن المتفاوض الفعال هو الذي يحمل اتجاهات إيجابية نحو دوره في عملية التفاوض ومن ثم يقتنع بهذا الدور ويبذل كل جهد من خلال سلوكياته التفاوضية بما يساهم في تحقيق هذا الدور ومقابلة توقعات الآخرين نحوه.

ومن هنا تبرز أهمية تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العملية التفاوضية لما لها من دور أساسي وهام في نجاح التفاوض مع الآخرين.

فالفرد ذو الاتجاهات الإيجابية نحو التفاوض كأسلوب أمثل لحل المشكلات وفض المنازعات ونحو الدور المتوقع منه في فريق التفاوض. هذا الفرد لا يشعر بالملل أو عدم جدوى مساهمته في العملية التفاوضية أو فقدان الحماس والمثابرة لتحقيق الأهداف من التفاوض مهما كان الطريق شاقاً وطويلاً.

كذلك لا يوجد نجاح لأي نوع من التفاوض دون أن يكون لدى المتفاوض اتجاهات إيجابية نحو الطرف الآخر لأن الاتجاهات السلبية تنعكس بطريقة مقصودة أو غير مقصودة على سلوك المتفاوض مع الطرف الآخر مما يؤثر بالسلب على نجاح العملية التفاوضية. (هاري ميللز ، ترجمة عربية ، ٢٠٠٣ : ١١٠ – ١١٢).

ثانياً : الحاجة إلى المعلومات (المعرفة):

المعلومات مهمة لتغطية جوانب متنوعة لتحديد أهداف وخطة الطرف الآخر قبل بدء المفاوضات الأمر الذي يعني الحصول على معلومات قيمة تدعم مركز المتفاوض.

ولكن الأهم هي الحاجة إلى الحصول على معلومات عند الجلوس على مائدة المفاوضات لها ميزة مزدوجة.

أولاً : تكسب المتفاوض القدرة على تقييم مدى صحة موقف الطرف الآخر وهناك حاجة لا تقل أهمية وهي الحاجة إلى مراجعة هذه المعلومات من حيث تأثيرها على العناصر الفردية لمركز المتفاوض.

ثانياً : تمكن المتفاوض من تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف وهذا يساعد على تحديد النقاط التي يمكن الاتفاق عليها والتي يمكن مقايضتها بالعناصر التي يعترض عليها الطرف الآخر كما تساعد أيضاً على إدخال تعديلات على الموقف التفاوضي، وبالتالي تؤدي إلى التغلب على العقبات التي تحول دون التوصل إلى اتفاق.

فالمتفاوض يكون في وضع أفضل لاتخاذ قرارات فعالة إذا ما تمكن من معرفة أنواع الخبرات والقدرات والخصائص العقلية للطرف الآخر من سياق سلوكياته وأدائه الذي يدير دفة الموقف التفاوضي لتحقيق مكاسب للطرفين.

ولا شك أن مقدرة المتفاوض على فهم وملاحظة الفروق الفردية وفهم العلاقات وكيفية تأثيرها يعطي المتفاوض قدرة على التنبؤ بالسلوك الذي سيصدر من الطرف الآخر مما ييسر إدارة النشاط التفاوضي.

ثالثاً : أسلوب حل المشكلة Problem – solving Approach:

يعتبر أسلوب حل المشكلة من المداخل الفعالة للتفاوض حيث يعتمد على تحديد المشكلة أو القضية المتنازع بشأنها وتشخيصها جيدا وتحديد الأهداف أو الحلول المرغوبة مع مراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة والاعتماد على إجراء المناقشات مع أطراف التفاوض لاختيار البدائل التي ترضي جميع الأطراف.

وأسلوب حل المشكلة من المنظور السلوكي هو عملية مساعدة تهدف إلى تمكين الفرد من أن يتعامل بكفاءة أكبر مع المشكلات الموقفية. ويشير محروس الشناوي ومحمد عبد الرحمن (١٩٩٨) إلى أن الفرد من خلال هذه الطريقة يتعلم كيف يصوغ المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها لأن الفهم الخاطئ للمشكلة ووضعها غير المنطقي يمثل جزءا كبيرا من المشكلة. ويتكون أسلوب حل المشكلة من عدة مراحل منها :

مرحلة التوجيه العام:

تهدف هذه المرحلة إلى تنمية ميل قوى لدى الفرد لتقبل الواقع حيث إن المشكلات ما هي إلا جزء عادي من الحياة.

كما تهدف أيضاً إلى كبح الميل للاستجابة سواء بالاندفاع التلقائي أو التقاعس عن القيام بشيء وبالتالي ينظر الفرد إلى المشكلة على أنها حقيقة وموقف يجب مواجهته بوضوح ونشاط.

مرحلة تحديد وصياغة المشكلة:

حيث يتم تحديد عناصر الموقف إجرائياً وبطريقة ملائمة للتعرف على الأهداف الأساسية.

وهي تعني تحديد المشكلة وصياغتها وتحليلها إلى عناصر محددة تؤدي إلى اختيار أهداف لحل الموقف، ومن ثم يستطيع الفرد تحديد أهدافه الأساسية والقضايا والصراعات.

مرحلة توليد البدائل:

تعتمد هذه المرحلة على أسلوب القدح الذهني Brain-storming بمعنى أعداد قائمة بالحلول الممكنة المناسبة للموقف الخاص بالمشكلة.

مرحلة اتخاذ القرار:

هي مرحلة تقويم البدائل ويتم ذلك من خلال النظر إلى النتائج القريبة والبعيدة المدى مع الأخذ في الاعتبار النتائج الشخصية والاجتماعية، أما مرحلة التحقق فهي المرحلة الخاصة بتقييم واستعراض النتائج الفعالة للمشكلة.

ويشير ثابت إدريس (٢٠٠١ : ٦٥) أن اتباع هذا المدخل من جانب المتفاوض ليس أمراً سهلاً وإنما يتطلب مهارات معينة، وهناك خطوات يجب اتباعها عند تبني هذا الأسلوب في التفاوض منها :

- التحرك ببطء وذلك لأن التحرك السريع أو المندفع من جانب المتفاوض قد يؤدي إلى تقديم تنازلات أو طلبا لمزيد من التنازلات مما يثير الشك لدى الطرف الآخر.
- محاولة بناء الثقة دون المغالاة في ذلك بدرجة ملحوظة بمعنى بناء الثقة تدريجيًّا من خلال خلق جو من الصداقة والاستماع إلى آراء الطرف الآخر مع إظهار الاهتمام بما يقول.
- تحديد الاهتمامات والمصالح المشتركة بوضوح
- الفصل بين المسائل التي يمكن تحقيقها والتعاون فيها والأخرى التي تحتاج إلى مساومة.

- مناقشة الاختلافات والفروق بين الأوضاع التفاوضية وفقاً لأولوية أهميتها.
- البـدء بالجوانـب الرئيـسية والهامـة إلى تحتـاج إلى تعـاون مـشترك عـلى أن يراعـي المتفاوض ما يلي :
- التحدث بخصوص المشاكل وليس الحلول.
- اقتراح العديد من البدائل.
- اختيار البديل المناسب الذي يحقق مصالح الطرفين.

كما يؤكد هاري ميلز (٢٠٠٣) على أن المتفاوض الناجح يتميز بمهاراته في تحليل الأحداث والمواقف تلك المهارات تعتمد على ربط الأحداث ببعضها البعض مع تحديد الاختلافات أو العلاقات المحتملة.

كما أن المتفاوض الفعال يجب أن تتوفر لديه مهارات الاستنتاج من المعلومات المتاحة والتي تبدو واضحة في سلوكيات الطرف الآخر (التصرفات اللفظية وغير اللفظية) إذ من الممكن أن تشير إلى ضرورة تقديم تنازلات منذ البداية فهنا يجب على المتفاوض أن يقوم بالدراسة والتحليل بين العديد من الأهداف والتنازلات، فهو يحتاج إلى نظرة تحليلية للموقف من خلال البحث عن إجابات للتساؤلات التالية :

- ما هي القضية الأساسية ؟ وما هي القضايا الجانبية.
- ما هو الهدف الأساسي من العملية التفاوضية.
- إلى أي مدى يمكن إجراء مقايضة بين الهدف الأساسي والقضايا الجانبية.
- ما هي أفضل التكتيكات لتحقيق الأهداف.
- ما هي الاستراتيجية التي سوف يلجأ إليها الطرف الآخر.
- كيف نحمي أنفسنا من استراتيجيات الطرف الآخر.
- ما هي نوعية المعلومات التي نحتاج إليها لكي تدعم موقفنا.

طريقة حل المشكلة كأسلوب تفاوضي داخل الأسرة:

سبق أن أشرنا إلى أننا نمارس التفاوض في كل شأن من شئون حياتنا في المنزل والعمل فهو جزء نسيج العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بعضهم البعض ففي الأسرة نجد أن هناك كثيرا من المواقف التي يجد فيها الزوجان أن لكل منهما رغبات واحتياجات لا تتفق مع ما يريده الطرف الآخر وتواجه الحياة الزوجية أزمات حادة. هنا يشير علاء الدين كفافي (١٩٩٩) إلى أهمية ترقيه مهارة حل المشكلة بحيث يمكن أن نستخدمها لنتعلم كيف نصوغ المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها لأن الفهم الخاطئ للمشكلة ووضعها غير المنطقي يمثل جزءا كبيرا من المشكلة.

حيث إن تحديد المشكلة وصياغتها بشكل سليم من شأنه أن يساعد على مواجهة المشكلة الحالية كما يساعد الأسرة أيضاً على مواجهة أي مشكلة أخرى يمكن أن تعترض سبيلها فيما بعد وذلك من منطلق توظيف الإمكانيات الابتكارية لأفراد الأسرة لحل المشكلات بأنفسهم وأيضاً تعويدهم على الاستقلال والاعتماد على الذات في تحديد أبعاد المشكلة ووضعها في إطارها الصحيح.

ولقد قدم المعالج السلوكي حديثاً فكرة تدريب الأسرة لتبني استراتيجية حل المشكلة من خلال الخطوات التالية :

١) **مرحلة التوجه العام:** وفيها تنظر الأسرة إلى المشكلة الحالية وإلى المشكلات عموماً على أنها ملمح عادي من حياة الناس، وعليها أن تفكر موضوعياً في أبعاد المشكلة وفي التقويم الحقيقي لإمكانياتها بدلاً من الانشغال الانفعالي بوجود مشكلة.

٢) **مرحلة تحديد المشكلة وصياغتها:** في هذه الخطوة تحاول الأسرة صياغة المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها أي ترجمة الأحاسيس المجردة من وجود المشكلة إلى جمل وصياغات لغوية.

٣) **مرحلة توليد البدائل:** تعتمد هذه المرحلة على أسلوب القدح الذهني -Brain Storming حيث يطلب المعالج من أفراد الأسرة توليد أكبر عدد ممكن من الحلول المقترحة للمشكلة بقدر ما يتسع خيالهم وأفكارهم والكم هنا مقدم على الكيف بمعنى تأجيل تقويم الأفكار المقدمة.

٤) **مرحلة اتخاذ القرار** : يحاول أفراد الأسرة تقدير أي من البدائل يستحسن أن يسعوا إليها فهي مرحلة تقويم البدائل فهناك بدائل تحذف وتستبعد ثم تبقى البدائل ذات القيمة.

٥) **مرحلة التحقق** : وهي المرحلة الأخيرة في عملية حل المشكلة لتقييم واستعراض النتائج الفعلية للمشكلة.

رابعاً : التفاوض والسلوك التوكيدي:

السلوك التوكيدي Assertive Behavior من وجهة نظر الباحثين في علم النفس هو سلوك ملائم من الناحية الاجتماعية لأنه يتضمن قدرة الفرد على التعبير الصادق والمباشر عن الأفكار والمشاعر الشخصية.

ويعتقد المعالج السلوكي أن الفرد إذا سلك بطريقة أكثر توكيدية فسوف يعطيه شعوراً بالثقة بالنفس واحترام الذات بل إن جوزيف ولبه اعتبر أن الاستجابة التوكيدية لها تأثير مشابه - إلى حد كبير- لتأثير الاسترخاء العضلي العميق في إمكانية الكف المتبادل للقلق.

كما يفترض أن الفرد حين يسلك بطريقة أكثر توكيدية فإن ذلك يحقق له فوائد اجتماعية كثيرة حيث يكون بمقدوره التعبير عن المشاعر السلبية مثل الغضب والضيق وكذلك المشاعر الإيجابية مثل الفرح والحب والامتداح.

وفي مفاهيم العلاج السلوكي يكون التدريب على التوكيدية إجراء يستطيع من خلاله الفرد غير القادر على مواجهة الصراع أو التحدي أو نقص الثقة بالنفس أن يتعلم مهارات التواصل التي تساعده على أن يتواصل مع حاجاته وأفكاره ومشاعره بشكل أكثر فاعلية.

ولهذا يعتبر السلوك التوكيدي في إطار الأسرة عاملا هاما في ممارسة الاتصال المباشر والواضح لكل فرد من أفراد الأسرة نحو الأفراد الآخرين من حيث التعبير عن الأفكار والمشاعر الإيجابية أو السلبية بطريقة واضحة مما يؤدي إلى توفير حل فعال للمشكلات داخل الأسرة ولتحقيق الأهداف الشخصية لكل فرد منها.

ويرجع البعض المشاكل الأسرية إلى نقص الاتصال الإيجابي بين أفرادها من خلال عدم القدرة عن التعبير عن المشاعر السلبية ومثل هذا الجو الأسري ليس مؤديا إلى حل كفء للمشكلات ويمكن أن يفيد التدريب التوكيدي في مساعدة عضو الأسرة في الاستجابة بشكل أكثر مباشرة وتوكيدية في الأحداث والمواقف التي يكون لها نتائج هامة بالنسبة له.

كما يرى جيمس باترسون Patterson (٢٠٠٢) أن التوكيدية عامل مؤثر وهام في نجاح المفاوضات حيث أن المتفاوض الذي يتسم بالتوكيدية العالية يستطيع التوصل إلى تحقيق الأهداف ويبدو ذلك واضحاً في سرد تصنيفاته لأنماط المفاوضين كما يلي :

أولاً : المفاوض المحلل **The Analytical Negotiator**:

حيث أنه يتسم بدرجة قليلة من التوكيدية، ويعتبر هذا النوع من أصعب الشخصيات في الوصول إلى القرارات كما يبدو له دائماً أن معلوماته غير كافية ويحاول الحصول على كل المعلومات بدقة متناهية ويهتم بالتفكير في مضمون السؤال ودلالته قبل الإجابة عليه، ومن ثم فهو بطيء في اتخاذ القرارات ، كما أن مثل هؤلاء المتفاوضين قد يجعلونك تكلم نفسك قبل انتهاء المفاوضات فهم يسيرون ببطء شديد يهدف إلى إرهاقك مع تفحص كل جانب من جوانب عرضك بالتفصيل الممل وأفضل علاج للتكيف معهم هو مزيج من الصبر والمعاملة بالمثل.

ثانياً : المفاوض الودود **The Amiable Negotiator**:

هذا النمط ذو مشاعر فياضة ولا يتسم بدرجة عالية في التوكيدية فهو شخص تقليدي ويهتم بتنمية العلاقات الاجتماعية مع الأطراف الأخرى ولا يميل إلى إيذاء الآخرين ويتجنب النزاعات قدر الأمكان فهو دائماً يجنح إلى السلام ومن نقاط ضعفه أنه يتسم بالحساسية الشديدة والانفعالية ويتخذ شعاره دعونا "نبقى الحال على ما هو عليه"

ثالثاً : المفاوض المنبسط **The Extrovert Negotiator**:

هو شخص ودود وينمي صداقات كثيرة ، منفتح على الآخرين ، لا يهتم بمعرفة التفاصيل أثناء التفاوض ويناقش القضايا بصراحة واضحة وثقة بالنفس ترنو إلى التوكيدية العالية؛ ولذا فهو يستطيع الوصول إلى قراراته سريعاً.

رابعاً : المفاوض العملي Pragmatic Negotiator:

شخصية ذات كفاءة عالية في أداء الأعمال فهو يتسم بالتوكيدية العالية ولا يهتم كثيراً بالمشاعر العاطفية ويعمل بجدية ونشاط ، حريص على عدم إضاعة الوقت كما أنه يستطيع تقلد المناصب الإدارية المرموقة بسبب قدرته على تحقيق النتائج المرجوة. (Patterson, 2002 : 3).

ويؤكد لس جبلين (٢٠٠٢) على أهمية التصرف بثقة أثناء المفاوضات حيث يرى أنه بإمكان الفرد دفع الآخرين إلى التحمس له في مشروعه عن طريق تصرفه بطريقة واثقة ، ولقد أدرك القادة العظام أهمية التصرف بطريقة واثقة ومنهم نابليون بونابرت الذي كان يدرك بالفعل سحر السلوك الواثق، وعمل على استخدامه إلى حدود لا نهائية فبعد النفي عندما أرسلوا الجيش الفرنسي في أثره ، لم يعمد إلى الهروب أو الاختفاء وبدلاً من ذلك ذهب إلى لقائهم بكل جرأة وجسارة وحيداً أمام الجيش، إلا أن ثقته بنفسه من أنه سيد الموقف رغم كل شئ قد أتت له بالعجائب ، لقد تصرف الرجل كما لو أنه يتوقع أن يتلقى الجيش أوامره منه ، والذي حدث أنه سارت الجنود من خلفه بالفعل وكان هو في مقدمتها يقودها.

وتعتقد المؤلفة أن المفاوض المتميز حين يسلك بطريقة أكثر توكيدية فإن ذلك يحقق له فوائد اجتماعية كثيرة. خاصة لو كان التفاوض في إطار الأسرة أو بين أفرادها وبعضهم البعض حيث يساعد ذلك على الاتصال المباشر والواضح لكل فرد نحو الآخرين.

فالتوكيدية تعني حرية التعبير الانفعالي وحرية الفعل سواء كان ذلك في الاتجاه الإيجابي الدال على الاستحسان والتقبل والاهتمام بالحب والود والمشاركة والصداقة والإعجاب أو الاتجاه السلبي الدال على الرفض وعدم التقبل والغضب والألم والحزن والشك أو الخوف.

وهذا يعني أن الفرد يكون بمقدوره الكشف على مشاعره الحقيقية وأن يفعل ذلك في صراحة تامة حيث يساعده ذلك على تكوين علاقات اجتماعية وثيقة مع بقية أفراد الأسرة مما يؤدي إلى التكيف الاجتماعي.

والعلاج النفسي السلوكي بطريقة تأكيد الذات لا يجب أن يقتصر على تعليم الفرد التعبير عن احتياجاته وحقوقه فقط لكن التوازن في التعبير عن الحرية الانفعالية يجب أن يتضمن التدريب على الجانب الآخر مثل التعبير عن المودة أو الإعجاب بفكرة معينة أو سلوك طيب.

ويرى آن شيرر Shearer (٢٠٠٢) أن التفاوض هو طريقة لحل موقف نزاعي من خلال إرضاء الطرفين أي أن الفرد (في إطار الأسرة) يحاول تحقيق مصالحة الشخصية مع الاهتمام برغبات الطرف الآخر وإعطاء قدر كبير من الأهمية لمقترحات الطرف الآخر حتى ولو أدى ذلك إلى التنازل عن جزء من مطالبه الشخصية من أجل تحقيق علاقة طيبة مع الأفراد الآخرين بالأسرة.

خامساً : التفاوض و الإبداع:

الطريق للوصول إلى التميز في التفاوض يتطلب مقومات متعددة سواء على المستوى السلوكي أو المعرفي ومن هذه المقومات القدرات الإبداعية Creative ability التي تلعب دوراً فاعلاً في رسم صورة المفاوض الفعال، حيث إن نمط التفكير غير التقليدي يمكن أن يسهم في وضع بدائل تساعده على تقديم الحلول البديلة واتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق المصالح الشخصية. فتنمية قدرات مثل الطلاقة والمرونة والحساسية للمشكلات تسهم إلى حد كبير في الخروج من المواقف الصعبة ، أو الأزمات كما تساعد أيضاً على ابتكار أساليب جديدة لكسب ثقة الأطراف الأخرى. (فاروق عثمان ، ١٩٩٨ ، ٤٥).

لقد اختلف الباحثون في مجال علم النفس في تعريفهم للإبداع فمنهم من نظر إلى الإبداع على أنه يتضمن عدة سمات عقلية أهمها الطلاقة والمرونة والأصالة وتلك الطاقات هي التي تؤهل الفرد للأداء الإبداعي. (Guilford 1950) ومنهم من أكد على الإبداع كأسلوب حياة يؤدي إلى تحقيق الذات حيث إنها العملية التي تتميز بالقدرة على التعبير عن الأفكار دونما كف ودون خوف من سخرية الآخرين. (Maslow ,1959).

ويعرف تورانس (Torrance, 1962) الإبداع بأنه عملية إدراك للثغرات والعناصر الناقصة وتكوين الأفكار والفروض حولها واختبار هذه الفروض وربط

النتائج وإجراء ما يتطلبه الموقف من تعديلات وإعادة اختبار الفروض. ويتفق معه (Osporn, (1961 حيث يرى أنه يمر بثلاث مراحل هي الاحساس بالمشكلات وتوليد الأفكار لحل المشكلة واكتشاف الحل وهذا يتضمن تقييم الأفكار التي تم التوصل إليها واختيار الحل الملائم.

ويقدم عبد المطلب القريطي (٢٠٠١) الإبداع كناتج حيث يقصد به " مقدرة الفرد على إنتاج تكوينات أو نظم أو أفكار أو صياغات تُقبل على أنها هادفة ومفيدة ، تتصف بالتعدد والتنوع والجدة والأصالة في مجال من المجالات التي تلقي تقديراً في مجتمع معين وزمان معين".

والإبداعية بهذا المعنى مفهوم متسع يشمل اكتشاف أفكار جديدة أو إعادة تنظيم معلومات أو صياغة جديدة هذا بالإضافة إلى أن الفرد المبدع يحاول تحقيق ذاته أي قدراته الفعلية وإمكاناته من خلال تقديم إنتاج جديد وأصيل لمجتمعه الذي يعيش فيه كما أكد البعض على أنها عملية تفاعل بين الفرد وجماعته من خلال إحساس الفرد بمشكلات المجتمع وتقديم الحلول الجديدة والأصيلة التي تكون نافعة ليس للمجتمع فحسب وإنما يجب أن تحظى بقبول الجماعة.

ولقد أثبتت الدراسات المتخصصة في المجال التفاوضي أن من بين تلك المعوقات التي تعوق التفكير الإبداعي بين العاملين بالمنظمات ما يلي :

- الخوف من النقد.
- عدم توافر المناخ التنظيمي الملائم.
- وجود قيود مفروضة على حرية التفكير.
- التمسك بالأمور التقليدية في التفكير.
- النظرة السلبية لذوي الأفكار الخلافة.
- جمود اللوائح وقوانين العمل.

ويتفق الباحثون في مجال علم النفس على أن هناك قدرات معينة يمتلكها الفرد ولكن ظهور هذه الطاقات مرهون بالمناخ الذي يسمح للفرد أن يعبر عما بداخله من طاقات إبداعية، وهذا يعني أن تقديم الإنتاج الإبداعي مرهون بالقدرات العقلية

والسمات اللازمة له بجانب الظروف البيئة لمساعدة Guilford , 1950, Maslow 1959 لهذا يرى عبد السلام عبد الغفار (١٩٧٧) أن أصحاب المذهب الإنساني اعتبروا الأفراد ذوي القدرات الإبداعية لا يستطيعون تحقيق هذه القدرات إلا في مناخ اجتماعي يتسم بالحرية ويكون خالياً من عوامل الكف والضغط.

ويؤكد أريكسون (Eriksson 1989) على أهمية إزالة العوائق الخارجية المتمثلة في العوامل البيئية حتى يتاح للفرد تنمية قدراته على التفكير الابتكاري.

إن عملية الإبداع يمكن تحجيمها باستخدام الضغوط الاجتماعية التي تتمثل في الطاعة والامتثال فمن الصعب على المفاوض أن يعبر عن أفكار تخيلية في غرفة مليئة بالواقعية والمعارضة لتلك الأفكار. كما أن الإصرار على أن يعمل المفاوض بطريقة منطقية تحبط قدراته على التخيل.

والإبداع يؤدي دوراً فاعلاً في العملية التفاوضية حيث يمكن أن يساهم في تقديم الحلول البديلة ومعالجة المواقف الصعبة كما يساعد أيضاً في قدرة المتفاوض المبدع على استخدام التكتيكات التفاوضية التي تساعد ليس فقط على تحقيق المصالح الشخصية بل على جذب وكسب تأييد الطرف الآخر.

وتتضح أهمية القدرات الإبداعية أثناء المرحلة الأساسية للعملية التفاوضية الخاصة ببدء الجلسات الفعلية. حيث إن المتفاوض المبدع يكون لديه القدرة على تحقيق ما يلي :

١) وضع الاستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسات التفاوضية المناسبة لهذه المرحلة.

٢) اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية داخل كل جلسة من جلسات التفاوض.

٣) الاستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة خاصة المستندات والبيانات والحجج والأسانيد المؤيدة لوجهة نظر المتفاوض والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر.

٤) اختيار الكيفية المناسبة لممارسة الضغط على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها مثل الوقت والجهد والتكلفة والضغط الإعلامي والضغط النفسي.

٥) القدرة على دراسة الاقتراحات ووجهات النظر والخيارات المعروضة والانتقاء التفصيلي منها. (أحمد أبو عايش ، ٢٠٠٣ : ٧).

كما يعتقد أن القدرات الإبداعية للمفاوض تكون بمثابة مؤشرات الإقناع للفوز بقلوب الآخرين حيث يرى هاري ميلز (٢٠٠٣) أن محترفي فن الإقناع يكون بمقدورهم عمل ما يلي :

- استخدام الاستعارات لتشخيص الأفكار المجردة.
- القدرة على استخدام الاستعارة ليشكل الطريقة التي يريد أن يفكر بها الطرف الآخر.
- القدرة الإبداعية في استخدام القصص لجعل العرض شيقاً إذ أن القصة الحية تبقى في ذهن المستمع.
- القدرة على جعل الاستعارات والقصص بسيطة وسهلة حتى بالنسبة للمستمع من ذوي الثقافات الراقية.
- العمل على إثارة دافع الخوف لدى الطرف الآخر مع تقديم توصية عملية وسهلة التنفيذ لمواجهة التهديد المنتظر.
- القدرة على تقديم أو تلخيص أو إبراز وجهة النظر الأساسية.
- استخدام الأمثلة الحية لكونها أكثر فاعلية من مجموعة الإحصائيات.

القدرة على التنوع في استخدام الأساليب المناسبة لتفهم سمات الأنماط المختلفة للشخصيات التفاوضية مثل الشخصية المتشددة والإيجابية والخجولة والمترددة ومن ثم القدرة على التعامل معها بالشكل الصحيح مما يدعم التعاون بين أطراف التفاوض.

وأخيراً فإن المتفاوض الذي يتصف بالمرونة والمهارة للتكيف مع التغيير وفقاً لمتطلبات الموقف الذي يواجهه أثناء التفاوض فقد يقرر تغيير استراتيجية تفاوضية قرر استخدامها مسبقاً وذلك بسبب تغيير ظروف الموقف التفاوضي.

الفصل الرابع

استخدام التفاوض في مجالات الحياة المختلفة

مقدمة.

أولا: التفاوض وذوي الاحتياجات الخاصة.

ثانيا: التفاوض كآلية من آليات الإرشاد الزواجي.

ثالثا: التفاوض والعملية التعليمية.

رابعا: التفاوض وخصائص الشخصية.

خامسا: التفاوض كأداة للحوار بين الأجيال.

استخدام التفاوض في مجالات الحياة المختلفة

مقدمة:

قامت المؤلفة بإجراء دراسة سيكولوجية التفاوض في العديد من المجالات والدوريات العلمية والمؤلفات العربية المتخصصة في هذا المجال، غير أنه تم العثور فقط على عدد من الدراسات النظرية والمؤلفات في هذا المجال وكان الغالب منها مترجما إلى العربية عن أصل أجنبي. وقد أمكن تصنيف هذه الدراسات وفقا لزاوية التناول والمعالجة في خمس محاور كالتالي:

دراسات اهتمت بالمتغيرات النفسية المؤثرة في السلوك التفاوضي:

حيث يعتبر سلوك المتفاوض أحد الصور المتعددة للسلوك الإنساني بصفة عامة ونظراً لأهمية الجوانب السلوكية في التفاوض فإنه يجب زيادة فهمنا لنموذج السلوك الإنساني ومكوناته وعناصره الأساسية. حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن هناك ثلاثة فروض أساسية تفسر السلوك التفاوضي وهي السببية والدافعية والتوجه نحو الهدف ، ومن الممكن أن يطبق هذا على سلوك الأفراد في كل المجتمعات وفى ظل مختلف أنواع الثقافات.

ووفقاً لهذا فقد يكون السلوك التفاوضي استجابة لتعرض الفرد لمثيرات معينة والذي ربما يكون داخلي أي مصدره الفرد نفسه كنقص في إحدى الحاجات الأساسية مثل الأكل والشرب والجنس، حيث يكون الصراع بين الأفراد ،ويكمن في التوصل للسؤال التالي: من الذي يحصل على هذا القدر أو ذاك من تلك الموارد ومتى؟ والدليل على ذلك أن الحضارة الإنسانية شهدت فصولا من استخدام العنف والتهديد كوسيلة أساسية لتوزيع وإعادة الثروات جيفين كينيدى (٢٠٠١) كما قد يكون السلوك التفاوضي نتيجة للحاجات النفسية والاجتماعية مثل الحاجة للحب والاحترام أو تقدير الذات والتي يترتب عليها نوع من التوتر أو القلق. فاروق عثمان (١٩٩٨) حسن الحسن (١٩٨٩).

دراسات تناولت التفاوض من حيث فن الإقناع:

اهتمت هذه الدراسات بالتفاوض من حيث القدر ة عل جذب انتباه الآخرين والتأثير عليهم وتغيير آرائهم.فالمتفاوض الناجح لديه القدرة على التعرف

على فرص التأثير الكامنة بأي موقف ثم يقوم باستغلاله استغلالاً مشروعاً وهو لا ينظر إلى هذه الفرص على أنها جيدة أو سيئة في حد ذاتها بل هي فرص لبناء النفع المشترك، وذلك بهدف تحقيق المصالح المشتركة لكلا الطرفين حيث يصبح حاصل جمع الواحد إلى الواحد ثلاثة، وهو يرمي إلى المدى البعيد في أي شيء يفعله حيث يفكر في عواقب كل شيء على المدى البعيد.

كما توصلت هذه الدراسات إلى أن المتفاوض المتميز هو الذي لديه القدرة على ممارسة التسوية والوصول إلى حل وسط مع التحلي بالصبر والعقلانية، فالمفاوض العصبي لا يفقد السيطرة على انفعالاته فحسب وإنما يفقد بسهولة الموقف التفاوضي، الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء، فالمفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام. هارى ميلز (٢٠٠٣)، جورج فولز (٢٠٠٠)، ديل كارنجي (٢٠٠٠)، لس جيلين (١٩٩٩).

دراسات تناولت التفاوض من الناحية التعليمية والأكاديمية خاصة للمهارات التفاوضية التي ينبغي التدريب عليها:

ولقد أشارت هذه الدراسات إلى أن التفاوض الناجح يعتمد في جزء كبير منه على مدى إلمام المتفاوض بالمعرفة الخاصة بسلوك الفرد بصفة عامة والتي تعتمد أساساً على علم النفس وعلم الاجتماع Psychology and sociology.

ومن ثم فإن هذه الدراسات اتجهت إلى ضرورة تنميه الإمكانات البشرية والتدريب على المهارات التفاوضية الجيدة .لس جيلين (٢٠٠٢)، بثينة حسنين عمارة ٢٠٠١، كما أشارت بعض الدراسات إلى أهمية إدراج مادة " ثقافة التفاوض" التي يشارك في وضعها فريق من المتخصصين كنوع من الاستجابة النفسية للمطالب والاستراتيجيات التي تتبناها القيادة السياسية والتعليمية. ولتدريب النشء على استراتيجية اتخاذ القرار من خص العمليات. التفاوضية مع الآخرين. قدري حفني (٢٠٠٠)، حسن محمد وجيه (١٩٩٧).

دراسات تناولت التفاوض من حيث هو أسلوب حل المشكلات أو من حيث هو نوع من أنواع التفكير الإبداعي:

حيث ترى هذه الدراسات أن التفاوض يكون مبدعاً من خلال توفير الأفكار المثيرة والجديدة وتقديم الحلول البديلة والخروج من المواقف الصعبة أو

الأزمات وابتكار أساليب جديدة لكسب ثقة الأطراف الأخرى، حيث أن التفاوض المبدع هو ببساطة الخروج عن المألوف وتقديم الجديد.

كما تساعد القدرة الإبداعية للمفاوض على التنوع في استخدام الأساليب المناسبة لتفهم سمات الأنماط المختلفة للشخصيات التفاوضية مثل الشخصية المتشددة والإيجابية والخجولة والمترددة ومن ثم القدرة على التعامل مع أي منهم بالشكل الصحيح مما يدعم التعاون بين أطراف التفاوض. ديل كارنيجى وآخرون (٢٠٠٢)، ثابت إدريس (٢٠٠١).

دراسات اهتمت بالتفاوض من الناحية السياسية أو التجارية:

تناولت هذه الدراسات التفاوض من حيث هو استئناف للعلاقات الدبلوماسية حيث يتم عرض آراء الحكومة وصرفة ومعرفة رأي ممثلي الحكومات الأخرى وذلك من خلال أعضاء التمثيل الدبلوماسي. ويسفر هذا النوع من التفاوض عن فض المنازعات وتسوية الصراعات ولقد أشارت تلك الدراسات إلى أن الحضارة الإنسانية قد شهدت فصولاً كثيرة من استخدام العنف والتهديد كوسيلة لتوزيع الثروات والموارد أما حضارة اليوم فإنها تشهد عملية توزيع ضخمة لأنواع كثيرة من الموارد والمنتجات بوسيلة تختلف عن وسيلتي العنف والتهديد ألا وهى ما تسمية بالمفاوضة كيفين كين (١٩٩٨).

وفي هذا المعنى تصدت دراسات تناولت المفاوضات السياسية التى كانت تحدث بين الرسول ﷺ وبين اليهود بعد انتقاله إلى المدينة المنورة حيث تعتبر من الاتفاقيات التفاوضية التي تلزم كل واحد من الطرفين بشروط التفاوض والتي يترتب عليها أن إخلال أحد الطرفين يؤدي إلى إلغاء الاتفاقية وقد حدث هذا من اليهود في بعض الاتفاقات التفاوضية التى تمت بينهم وبين الرسول عليه الصلاة والسلام.

والتاريخ يعيد نفسه فما زال المفاوض اليهودي بنفس العقلية التي كان يفاوض بها رسول الله ﷺ مراوغاً لا يحترم اتفاقياته التفاوضية. بركات أحمد (١٩٩٦).

وبالنسبة للدراسات الأجنبية قامت المؤلفة بإجراء دراسة مسحية عن طريق الحاسب الآلي وشبكة المعلومات للدراسات وتم الحصول على مجموعة من هذه الدراسات التي وجد أنها ذات علاقة مباشرة بمجال سيكولوجية التفاوض.

وقد أمكن تصنيف هذه الدراسات في ثمانية محاور، وهي توضح لنا استخدامات التفاوض في مجال الحياة العامة.

أولاً: التفاوض وذوي الاحتياجات الخاصة.

ثانياً: التفاوض كآلية من آليات الإرشاد الزواجي.

ثالثاً: التفاوض والعملية التعليمية.

رابعاً: التفاوض وخصائص الشخصية.

خامساً: التفاوض ومرض الإيدز.

سادساً: التفاوض كأداة للحوار بين الأجيال.

أولاً: التفاوض وذوو الاحتياجات الخاصة:

يقدم كارولين نايت Night (٢٠٠٢) طرق التفاوض التي يتعين على والدي الطفل ذوي الاحتياجات الخاصة Child with disabilities needs القيام بها والسير على هداها من أجل تحقيق مصلحة الطفل في المؤسسة التعليمية، وذلك من خلال الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد وتشخيص المشكلة وتتم من خلال النقاط التالية:

- تفهم طبيعة المشكلة التي يواجهها الطفل المعاق.
- تحديد ما إذا كان هناك أكثر من طريقة لحل المشكلة وهل هذه الحلول سهلة التنفيذ أم صعبة مع ملاحظة أن أفضل الطرق هي إيجاد حل يرضى جميع الأطراف.

الخطوة الثانية : الاتصال بالشخص المناسب:

- تحديد الشخص المناسب للتفاوض معه بشأن المشكلة.

- الاتصال بالشخص الذي لديه معلومات كافية عن موضوع المشكلة.
- تجنب تعدد الأشخاص للتفاوض معهم.
- توطيد علاقة الوالدين بالشخص الذي يكون بإمكانه متابعة الموضوع.
- التأكد من أن جميع أطراف التفاوض يعرفون أدوارهم ومسئولياتهم مع كتابة خطة لحل المشكلة والتوقيع عليها من قبل الفريق التفاوضي وهم كالتالي:

(المعلم، مدير المدرسة، الإدارة التعليمية الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة).

طريقة الاتصال بأطراف الفريق التفاوضي:

من الأفضل أن يتعرف والد الطفل على الطريقة المناسبة للاتصال بذوي السلطة في المدرسة، فمثلاً بعض المدرسين يفضلون المقابلات الشخصية مع أولياء أمور الطلبة والبعض الآخر يفضل المكالمات التليفونية أو البريد الإلكتروني. كما أن بعض الإدارات المدرسية تفضل أن يتم الاتصال مع أولياء الأمور أسبوعياً في يوم محدد؛ **ولذا يجب مراعاة النقاط التالية:**

- الحرص على مقابلة الفرد الذي يتعامل مع الطفل لمنع حدوث المشاكل مع إدارة المدرسة.
- العمل على حل المشاكل البسيطة مع المعلم أولاً بأول خلال الاجتماع معه باستمرار.
- مساعدة المدرس بإعطائه بعض الإرشادات للتعامل مع الطفل ولكن مع عدم المبالغة حتى لا يشعر المدرس بأن لديه قصورا في المعلومات.
- الاتصال عن طريق المقابلة مع المعلم يساعد على فهمه أكثر وذلك من خلال ملاحظة وترجمة لغة الجسد (التعبيرات الوجهية والإيماءات). وإذا كانت عملية إجراء المقابلات مع المعلم في المدرسة من الأمور الصعبة فمن الأفضل الاتصال تليفونياً به ولكن على الوالد أن يعرف الوقت المناسب للاتصال وأن تكون المكالمة قصيرة للرد على الأسئلة والاستفسارات فقط.

- تدوين كل ما يحدث أثناء المقابلة (أو الاتصال التليفوني) من مناقشات ومكالمات تليفونية للاحتفاظ بسجل للطفل المعاق مع تدوين التاريخ والوقت والشخص الذي تم التفاوض معه وماذا قيل أثناء المقابلة.

وللحصول علي نتائج إيجابية من خلال الجلسات التفاوضية يؤكد (Night 2002) على اتباع الخطوات التالية :

أ- قبل إجراء المقابلة التفاوضية " التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها ":

- التعرف على الأشخاص ذوي السلطة والذين بإمكانهم التوصل لحل مشكلة الطفل.
- تحديد المشكلة وصياغتها وتحليلها إلى عناصر محددة مع أكبر قدر من المعلومات عنها.
- التفكير الجيد في حل المشكلة ، فقد تكمن المشكلة في البرنامج المقدم للطفل أو أن أهدافه غير مناسبة لطبيعة الإعاقة.
- الدراسة الجيدة للاقتراحات ووجهات النظر المقترحة مع تحديد البدائل.

ب- الجلسات الفعلية للتفاوض:

- تحضير وكتابة النقاط أو العناصر التي سيتم التفاوض بشأنها لكي تساعد على تذكر الأمور المطروحة للنقاش.
- مناقشة المشكلة المطروحة بموضوعية مع عدم التركيز على الأخطاء التي حدثت في الماضي؛ لأن ذلك يؤدي إلى شعور بعدم الارتياح كما أنه يبعدنا عن القضية الأساسية.
- الابتعاد عن توجيه الأسئلة التي تكون إجابتها بنعم أو لا لأنها لا تعطي المعلومات الكافية عن المشكلة ولكن يفضل استخدام الأسئلة ذات النهايات المفتوحة والأفضل طرح الأسئلة التي تستلزم ذكر الحقائق لا الآراء.
- عند الرغبة في تغيير البرنامج الخاص بالطفل المعاق. يجب كتابة الأهداف والخدمات المراد تحقيقها من خلال البرنامج الجديد حيث أن هذا يساعد فريق العمل على تحقيق النتائج المرجوة.

- القيام بتدوين الملاحظات أو تسجيلها على شريط كاسيت وأن كان البعض يتخوف من تسجيل المقابلة حتى لا يكون بمثابة دليل ضدهم مستقبلاً عندئذ يجب مرافقة صديق أو محام حتى يتفرغ الوالد لمناقشه مشكلات الطفل.
- السيطرة على الانفعالات أثناء المفاوضات ضرورية لتلافي الأخطاء التي تنجم عن الغضب فيجب أن تتم جميع المناقشات بشكل لائق وبدون انفعالات.
- التفاوض على أمور تكون من حق الطفل قانونا ولكن يجب عدم المبالغة في الطلبات والخدمات التي تقدم للطفل.

علاج المشاكل التي تطرأ أثناء المفاوضات:

- لا تجعل الاجتماع يخرج عن مساره وعندما تبدأ المناقشات في الابتعاد عن الموضوع فمثلاً عندما لا يذكر اسم طفلك لمدة (٣٠) دقيقة تدخل وأطرح سؤالاً يعيد النقاش لمصلحة الطفل.
- وجود جهاز التسجيل في وسط الطاولة قد يوحي بعدم الثقة من الطرفين ويخلق نوعا من التوتر ولكنه قد يكون ذا فائدة لوالدي الطفل. ففي هذه الحالة يجب الاتصال بالمدرسة لكي تسمح مسبقاً باستخدام جهاز التسجيل.
- إذا تحدث أحد أعضاء الفريق عن الطفل بشكل سلبي أو مقارنته بأطفال آخرين ، فيجب أن يؤخذ هذا الأمر على محمل الجد والتعرف على وجود بدائل أو عمل تغيير في أنشطة البرنامج تساعد على تعديل سلوك الطفل إلى الأفضل.
- أثناء عملية التفاوض سيكون لبعض المسائل أهمية وكثيراً ما تكون المسائل المالية شديدة الأهمية فقد يرى أحد أطراف التفاوض أن ميزانية المدرسة لا تسمح بتوفير خدمات معينة للطفل فأحيانا يحتاج الطفل إلى أجهزة باهظة الثمن. هنا يجب مناقشه البدائل مع إدارة المدرسة أو البحث عن وسائل أخرى للتمويل وشراء المعدات والأجهزة الضرورية للطفل.
- الحديث عن الأخطاء التي حدثت في الزمن الماضي يعتبر من الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الآباء أو الأطراف الأخرى، لأنها تعيق التقدم في عملية

التفاوض لتحقيق مصلحة الطفل فيجب التركيز على الوقت الحاضر قدر الإمكان وما يمكن تقديمه للطفل.

جـ- الجلسة الختامية للتفاوض:

عند التوصل إلى الاتفاق الختامي أثناء الاجتماع يجب معرفة من سيقوم بتدوين الوثيقة المكتوبة وقد يتطوع والدي الطفل بكتابه هذه الوثيقة خاصة إذا كان هناك خدمات معينة يتم إدراجها في البرنامج القادم الذي سيقدم للطفل فيما بعد مع تحديد التفاصيل بـ "من سيقوم بماذا ". وإذا لم يتم التوصل إلى الاتفاق التام أثناء الاجتماع يجب تحديد موعد للاجتماع القادم وفق ما يريح الطرف الآخر مع عمل قائمة بالمواضيع التي سيتم مناقشتها فيما بعد وذلك انطلاقاً من المبدأ التفاوضي الذي يقول (كلما زاد الإكراه الذي نمارسه على الطرف الآخر قبل بدء المفاوضات زاد الإكراه الذي يمارسه عليك بعدما تبدأ المفاوضات؛ لذا فإن قليلاً من اللياقة في البداية يمكن أن تعود عليك بفوائد جمه فيما بعد).

ثانياً : التفاوض كآلية من آليات الإرشاد الزواجي:

تتعدد المواقف التي يجد فيها الزوجان أن لكل منهما رغبات واحتياجات لا تتفق مع ما يريده الطرف الآخر. ومن ثم تواجه الحياة الزوجية أزمات حادة حيث يصر كل طرف على ما يريد. لذا فلا غرابة أن نتحدث عن التفاوض في الحياة الزوجية للوصول إلى أفضل الحلول التي تحقق أهداف معقولة للطرفين لكي تستمر الحياة بينهما في سلام.

ويعتقد شينفولد Shienvold (٢٠٠١) أن استخدام الوساطة في التفاوض من أفضل الطرق لفض المنازعات بين الزوجين على اعتبار أنه شخص محايد وغير منحاز لأي من أطراف النزاع.

وسبق أن بينا أن الوساطة هي قيام طرف ثالث خلاف الطرفين المعنيين بالتفاوض للتوسط وذلك لكي ينقل وجهات النظر ما بين كل طرف والآخر وتقريب وجهات النظر بين الطرفين حول القضية موضوع النزاع.

وبالنسبة للتوقيت المناسب الذي يفضل استخدام الوساطة فهو كما يلي :

قبل بداية عملية التفاوض :

حيث يتم التمهيد من خلال نقل وجهات النظر ثم يجلس المفاوضين وجها لوجه للوصول إلى اتفاق.

أثناء عملية التفاوض :

عند وصول الطرفين إلى طريق مسدود بما يهدد بفشل التفاوض وعدم القدرة على التوصل إلى اتفاق.

بعد عملية التفاوض :

تستخدم في حالة الفشل في الوصول إلى اتفاق حيث يمكن للوسيط أن يساهم في إعادة الأطراف إلى مائدة المفاوضات.

ويرى روبرت وآخرون (١٩٩٩) أن المنازعات التي تواجه الفرد بنوع من التحدي أو الصعوبة أو المشقة ولا بد من التعامل معها وهذا التحدي يتيح للمتفاوض الفرصة لكي يوضح لنفسه احتياجاته وقيمة كما يتيح أيضاً الفرصة لاكتشاف نفسه وقدراته على مواجهه المشاكل الموضوعية وقضايا الاتصال.

أي أن النزاع يتيح الفرصة لتنمية وممارسة كل من تقرير المصير والاعتماد على النفس وبالإضافة إلى ذلك فإن ظهور النزاع يواجه كل طرف بالطرف الآخر من حيث الأهداف والاحتياجات وهذه المواجهة تتيح لكلا الطرفين فرصة للاعتراف بنظرته ليس للآخر فقط بل الفرصة لتطوير وممارسة الاحترام والاهتمام بالآخر.

ولهذا نجد أن الوساطة تساعد الفرد من خلال إجراء المفاوضات على تحقيق بعدين أساسين في الأخلاقيات البشرية، أولها هو تقوية الذات عن طريق إدراك وتعزيز قدرة الفرد الكامنة على التعامل مع الصعوبات بالتفكير الواعي في الاختيار والتصرف. ويتعلق البعد الثاني بالسعي إلى تجاوز الذات والاتصال بالآخرين.

الوساطة بين الزوجين في الإسلام :

يقول الله تعالى:

﴿ وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِن يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا ﴿٣٥﴾ ﴾ (النساء)

وهكذا لا يدعو المنهج الإسلامي إلى الاستسلام لبوادر النشوز والكراهية ، ولا إلى المسارعة بفصم عقدة النكاح ، وتحطيم مؤسسة الأسرة على رؤوس من فيها من الكبار والصغار الذين لا ذنب لهم ولا يد ولا حيلة.

فمؤسسة الأسرة عزيزة على الإسلام ، بقدر خطورتها في بناء المجتمع ، وفي إمداده باللبنات الجديدة اللازمة لنموه ورقيه وامتداده. أنه يلجأ إلى هذه الوسيلة - عند خوف الشقاق - فيبادر ببعث حكم من أهلها ترتضيه وحكم من أهله يرتضيه ، يجتمعان في هدوء بعيداً عن الانفعالات النفسية ، والرواسب الشعورية التي كدرت صفو العلاقات بين الزوجين ، طليقين من كل هذه المؤثرات التي تفسد جو الحياة ويبدوان حريصين على سمعة الأسرتين الأصليتين ، مشفقين على الأطفال الصغار ، بريئين من الرغبة في غلبة أحدهما على الآخر ، وفي نفس الوقت ذاته مؤتمنان على أسرار الزوجين ، لأنهما من أهلهما ، لا خوف من تشهيرهما بهذه الأسرار.

يجتمع الحكمان لمحاولة الإصلاح فإن كان في نفس الزوجين الرغبة الحقيقية في الإصلاح وكان الغضب فقط هو الذي يحجب هذه الرغبة فإنه بمساعدة الرغبة القوية في نفس الحكمين يقدر الله الصلاح بينهما والتوفيق. (سيد قطب ، ١٩٨٠ : ٦٥٦)

ويرجع شينفولد Shienvold (٢٠٠١ : ٢ ، ٣) أهمية استخدام أسلوب الوساطة لحل المنازعات بين الزوجين للنقاط التالية:

- محايدة الوسيط تفرض عليه عدم انحيازه لأي من أطراف النزاع.
- قيام الوسيط باستخدام مهاراته في إعادة بلورة المشكلة لكي يمكن الأطراف التوصل لأهدافهم الشخصية.
- القدرة على الإنصات الجيد للآخر لكي يعطيه الثقة والشعور بالاحترام لأن ذلك يوحي بأن الوسيط يركز على ما يقوله المتحدث.
- استخدام لغة الجسد Body Language والاتصال بالعين Eye contact حيث أنها وسيلة اتصال عالية فالمستمع المحترف يدرك الايماءات التي يصدرها والتي تشير إلى أنه متفاعل مع المتكلم.
- ترديد ما قيل وتلخيص أجزاء كبيرة من كلام المتحدث بأسلوب لبق لكي يسمح للطرف الآخر الفهم الجيد لوجهة نظر المتحدث.

- استخدام الصياغة الجيدة تعتبر فن إعادة بلورة الكلمات الأصلية فهي تحافظ على المعني الأساسي لما قيل ولكن في صورة لبقة وواضحة لأن الوسيط مدرك أن النزاعات تتفاقم بسبب اللهجة المستخدمة في عرض وجهات النظر.
- البراعة في طرح الأسئلة بطريقة منظمة وواضحة وبحرص شديد فتوجيه السؤال يعتبر أحد الوسائل للحصول على المعلومات كما أنه يعتبر نافذة للوصول إلى عقل الطرف الآخر. هذا بالإضافة إلى أن استخدام السؤال في عملية التفاوض هو سلاح ذو حدين، ومن ثم يجب توخي الحكمة والحذر في استخدامه لأنه يحدد عملية التفاوض كما قد يؤثر على نتائجها.

المراحل التي تمر بها عملية الوساطة بين الزوجين:

أ- الاستعداد للوساطة Preparing For Mediation:

- تبدأ الوساطة بمرحلة تقييم الإفراد طرفي النزاع والموضوع المتنازع بشأنه وتحديد الأسلوب الأمثل للوساطة.
- أيضاً يحاول الوسيط في هذه المرحلة التخفيف من مقاومة الأطراف للوساطة حيث توجد لدي الزوجين مشاعر قويه Strong Emotions كالغضب والخوف والإحباط والشك وفقدان الأمل واليأس هنا يكون دور الوسيط كمعالج نفسي وذلك من خلال الإنصات التدعيمي Supportive Listening حتى يمكن التغلب على هذه المشاعر والبدء في عملية الوساطة.

ب- المرحلة الأولي (المقدمة) The Introduction Stage:

في هذه المرحلة يقوم الوسيط بشرح عملية الوساطة للزوجين مع توضيح دوره في مساعدتهم على التحدث مع بعضهم البعض وإيجاد الحلول المناسبة لمشاكلهم مع التأكيد على سرية المعلومات ووضع قواعد أساسية للجلسة تتبلور أهمها في الإنصات الجيد إذا تكلم أحد الأطراف.

جـ- مرحلة سرد القصة The Story Telling Stage:

يعطي الوسيط كل طرف الوقت الكاف لسرد القصة من وجهة نظره بينما يستمع الطرف الآخر والوسيط معاً.

هذا مع التأكيد (من جانب الوسيط) على أن يكون الطرف المتحدث قد قام بتنظيم النقاط والأفكار المهمة التي يريد طرحها في الموضوع فهذه فرصته لأن يدلي بوجهة نظرة شاملة للأفكار والمشاعر والأحاسيس.

د- مرحلة التحديد (المشكلة) Identification Stage:

بناءً على ما تلقاه الوسيط من سماع لوجهات النظر المختلفة من الطرفين تبدأ مرحلة تحديد أو التعرف على المشكلة عن طريق بلورة أو صياغة المشكلة بأسلوب محايد على النحو الذي يساعد على حلها.

هـ- مرحلة حل المشكلة Problem Solving Stage:

وتتم هذه المرحلة من خلال النقاط التالية:

- يضع الوسيط قائمة بالأهداف المشتركة للطرفين.
- يضع قائمة بالمشاكل ثم يبدأ باختيار المشاكل الأسهل أو الأكثر إلحاحا.
- توضع اهتمامات كل طرف في قائمة ، فعندما يشعر الفرد بأن اهتماماته هي موضوع النقاش يطرح الحلول للوصول إلى تحقيق الأهداف مع التأكيد على المحافظة على مرونة التفكير وإيجاد أكبر عدد من الحلول المقترحة للمشكلة.

المرحلة النهائية وهي مرحلة الاتفاق وتلخيص الاتفاقيات من قبل مع الوسيط مع تأكيده على أن المفهوم الجديد للفوز A new View of Winning هو:-

- هناك قول للدليلاما Dalai lama أن آلهة الانتصار The God of Victory ذو ذراع واحدة ولكن السلام يعطي الانتصار للطرفين.
- لا يوجد انتصار أعظم من خلق السلام Creation of Peace وكل سلام يبدأ من العلاقات بين الأفراد.

وفي نتائج إحدى الدراسات على عينة تضم (١٥٠) ممن يمارسون الوساطة في منازعات الطلاق من أكاديمية وسطاء الأسرة حيث طلب منهم أن يقدموا استجاباتهم لبعض حالات الطلاق بهدف التعرف على استجابات هؤلاء الوسطاء بشأن قبول أو رفض الشروط التي يقترحها الطرفان (الزوجين) معاً للتسوية.

وعلى سبيل المثال كان أحد السيناريوهات التي عرضت على الوسطاء في ذلك البحث تتعلق بترتيب مقترح بشأن الممتلكات وحقوق زوجة تعتمد على زوجها في تدبير شئون المعيشة. حيث قرر الزوجان أن يتم بينهما الطلاق وأرادا أن يستخدما الوساطة وكان لهما ابنان في سن ١٤ ، ١٢ سنة ،ويملكان منزلاً وبعض الأسهم ودفتر توفير مشترك وحصة مشتركة في مشروع صغير وكان الزوج يعمل في المشروع في أداء بعض الخدمات ، ولم يكن الزوج قد أتم الدراسة القانونية ، بالإضافة إلى أنه رجل خجول. اقترح الزوجان بشأن الحضانة والممتلكات حيث طلبت الزوجة أن يكون لها حضانة الطفلين ووافق الزوجان على أن تحصل الزوجة على ٨٠٪ من الممتلكات وأن تكون لها حرية إدارة العمل ، ويسمح للزوج أن يستمر في العمل بوظيفته ، وقبلَ الزوج ذلك الاتفاق لأنه يضمن له الاحتفاظ بالوظيفة.

قالت أغلبية كبيرة من عينة الوسطاء أنهم يرفضون تلك الشروط للتسوية لأن واحدا منهما أو كليهما لم يقدم خياراً مدروساً، وأنها معاملة غير عادلة وفي تفسيرهم لذلك قالوا أن أفكار الزوج بشأن الأولويات التي يحددها أفكار ساذجة، وبقاؤه كموظف في المشروع متوقف على عدد من الشروط مما قد يعرض عمله للخطر كما قد يؤذي مشاعره.

هذا التفسير يعكس طريقة تفكير الوسطاء وأنهم على استعداد لاتخاذ تدابير قوية للتأثير في نتيجة القضية اعتماداً على ما يرونه أنه حل جيد ، وهم على استعداد لأن يفعلوا ذلك حتى إذا كان متعارضاً مع آراء الطرفين. (روبرت وآخرون ، ترجمة عربية : ١٩٩٩ : ٥٧ – ٥٩).

ثالثاً : التفاوض والعملية التعليمية:

عرض تيلور وود وآخرون (Tyler (1990- wood et al. استراتيجيات جديدة للتفاوض من أجل تقديم نماذج مدرسية تلائم القرن الواحد والعشرين. حيث يرى أن العضو المشترك في مجلس إدارة إحدى المدارس سيجد نفسه مضطراً من خلال عمله إلى محاولة إقناع الآخرين، أو التأثير عليهم أو بمعنى آخر التفاوض مع الآخرين لإيضاح وجهات النظر مع المدرسين ، أعضاء مجلس إدارة المدرسة التجار (الموردين) الآباء ، وعلى نطاق أكبر مع المجتمع الذي يعيش فيه ، **وهنا تبرز بعض التساؤلات مثل:**

- هل يتبع أسلوب التفاوض البناء القائم على التعاون أم يستخدم أسلوب المعارضة.
- هل تؤدي الاتفاقيات التي يتم التوصل إليها إلى تحقيق الأهداف التعليمية والاقتصادية.
- هل يمكن إقناع الطرف الآخر بوجهة نظره من حيث المنطق ومن ثم فهو جدير بالدعم والمساندة.

وبالنسبة للأسباب التي تدعو المدارس إلى تغيير استراتيجيات التفاوض فهي كما يلي:

أولاً : أساليب التفاوض التقليدية المستخدمة في العديد من المدارس والقائمة على مبدأ المعارضة والجدل لم تعد مفيدة خاصة في مجال المناقشات المتعددة الأطراف حيث إن كل طرف يتبنى موقفاً صلبا يفتقر إلى المرونة أو تقديم التنازلات والذي يمثل من وجهة نظره أو نظر الآخرين موقفاً ضعيفاً مما يجعل الفرد متمسكاً برأيه لإظهار قوته.

مما يؤثر بالسلب على سير المفاوضات، وبذلك نجد أن هذه الأساليب التقليدية غير مجدية من الناحية الاقتصادية لأنها تؤدي إلى إضاعة الوقت وتدمير علاقات العمل، فيؤدي ذلك في النهاية لاتفاقيات تفتقر إلى الإتقان والكمال.

ثانياً : التحول الذي طرأ على أنظمة التعليم مثل تطوير الأنظمة المدرسية لإفساح المجال للاختيار والمشاركة وتحمل المسئولية وتدعيم دور المعلم ورفع مستواه المادي وهذا يتطلب ما يلي:

١- الفكر الجديد ذو الأفق الواسع الذي يأخذ في الاعتبار المسائل الهامة والأخطر في مجال التعليم.

٢- الاهتمام بتنمية العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس ومجالس الإدارة والمسئولين ومديري المدارس.

ويعتبر Tyler-wood أن الأسلوب الأمثل للتفاوض هو ما يطلق عليه " الوصول إلى الاتفاق" "Getting to Yes" على أساس أنها عملية مشتركة بين الجميع. حيث لا يجب على أطراف التفاوض التركيز فقط على مصالحهم بقدر أكبر من الحفاظ على مصالح المؤسسة التعليمية.

وتتيح هـذه الاستراتيجية الفرصـة لكـل متفـاوض لكـي يستطيع إقنـاع الطـرف الآخر بوجهة نظره لأنها منطقية وأقرب للصالح العـام من كونهـا وسيلة فقـط لفـرض الرأي بالقوة والتهديد.

كما أنها تجعل كل أطراف التفاوض قادراً على خلق البـدائل للوصـول إلى الاتفـاق الذي يحقق الصالح العام، وهو ما يجعل الفرد قادراً على اختيار وتقييم العـرض الأفـضل والأقرب إلى المنطق حيث إن هنـاك مـن أطلـق عـلى وصـف علاقـات العمـل Working relationships داخـل المدرسـة بأنهـا زواج أبـدي لا طـلاق فيـه Divorce is not Possible.

فلا شك أن العلاقات السليمة في مجال العمـل التي تـستمر وتتطـور إلى الأفـضل تعتبر أساسية وهامة في تطوير النظم المدرسية.

كيف يمكن عمل التغيير داخل النظم المدرسية:

ويقدم لنا Tyler- wood et al. عدداً من النماذج التفاوضية المفيـدة التـي يمكـن تطبيقها في المدرسة وهي كما يلي:

النموذج الأول : التدريب المشترك Joint Training:

حيث يجتمع كل الأطراف (أعضاء هيئة التـدريس وجميع الإداريـين) في جلـسات للتدريب وممارسة أساليب التفاوض التي تشمل الأعمال التحضيرية ، التداول ، مراجعـة المواضيع التي يتم التفاوض بشأنها.

وينصح باستخدام هذا الأسلوب لسببين هما:

١- التعامل مع التفاوض كأسلوب لحل المشكلة المشتركة Joint Problem Solving بين جميع الأطـراف وحلهـا يـساعد عـلى التوصـل إلى تحقيـق الأهـداف خاصـة إذا توافرت لدى جميع الأطراف نفس النوايا والمفهوم.

٢- تـدريب الأطـراف عـلى المـشاركة في عمليـات التفـاوض للتعبيـر عـن أنفـسهم بأنفسهم وليس عن طريق وسطاء آخرين يقومـون بهـذه المهمـة وهـو مـا يـنعكس بالإيجاب على المدى الطويل على النتائج التي تعـود عـلى المؤسـسة خاصـة عنـدما يكون موضوع التفاوض محل اهتمام مشترك بين الجميع.

ولقد تم تطبيق أسلوب التدريب المشترك في عام (١٩٨٨) على مجموعة مدارس Greece Central Schools بمدينة نيويورك حيث يوجد بها (١١٦٠٠ طالب) و(٨٠٠ معلم) حيث أرسل فريق عمل تابع لمؤسسة تدعى Public Employment relations Board تقدم هذه الخدمات إلى تلك المدارس لعقد مقابلة مع المدير العام ومجلس الإدارة والمسئولين بالمدرسة، وبعد الدراسة وتحديد الأهداف تم اقتراح تطبيق أسلوب التدريب المشترك على ثلاث مراحل وهي:

أولاً: تم تعيين فريق العمل المكون (٦) أفراد لحضور ورشة العمل التي تضم (٦٣) مدرساً و (٤٢) عضو من أعضاء اتحاد جمعية معلمي مدارس Greece Central Schools واتحاد المسئولين والمشرفين و(٧) من أعضاء مجلس إدارة المدرسة و(١٢) عضو من مجموعة مديري هذه المدارس.

ثانياً: خلال النصف الأول من حلقات ورشة العمل قام المشاركون بتقييم وتحليل الأهداف المرجوة من المناقشة وقدراتهم على الوصول إليها. وذلك بعد عرض مجموعة من المفاهيم والأساليب وإتاحة الفرصة لهم لاختيار وممارسة أسلوب المناقشة من خلال مجموعة من التدريبات على الأساليب التفاوضية والمناقشات الجماعية. ثم يلي هذه الجلسة دراسة لتقييم النقاط التي تؤثر بالسلب أو الإيجاب على المناقشات الجماعية.

ثالثاً: في النصف الثاني من هذه الاجتماعات يبدأ المشاركون في مناقشة ما تم تعلمه واكتسابه للتركيز على الأهداف الفعلية من هذه الاجتماعات وبالنسبة للدور الذي يقوم به فريق العمل هو تهيئة جو ملائم لإدارة الجلسات التفاوضية ومساعده كل طرف على الاشتراك الفعلي في المناقشات.

بعد انتهاء فترة التدريب قرر المدير العام لمجموعة تلك المدارس أنه أصبح بالإمكان التوصل إلى الاتفاق النهائي في أقصر وقت ممكن، لم يتم تحقيقه من قبل إذا كان عدد الموفقين على هذا العقد (٥١٥) معلم مقابل (١٧١) معلماً.

النموذج الثاني التدريب المشترك المزود بالمساعدين

Joint Training Plus Facilitations

تم تطبيق هذا الأسلوب في مدارس Cincinnati Public Schools حيث تتضمن هذه المدارس (٥٢٠٠) طالب و(٣٢٠٠) معلماً و(٥٥٠) موظفاً إدارياً.

ولقد قام العاملون في مجموعة مدارس Cincinnati بإضراب عن العمل لمدة (١٩) يوماً وعمل مسيرة احتجاج لمدة يوم كامل حيث كان هناك شعور بالغضب وعدم الرضا عن العمل وبدا ذلك واضحاً أثناء المناقشات التي كانت تدور بين العاملين بالمؤسسة والاتحادات الممثلة لجميع الطوائف.

وهو ما جعل عدد من المسئولين الذين يتطلعون إلى التخطيط للمستقبل بطريقة أفضل يدركون ضرورة استخدام أساليب تفاوضية جديدة قائمة على التعاون والثقة المتبادلة أثناء إدارة الاجتماعات. على أن تعتمد هذه الأساليب على تحقيق الأهداف الرئيسية للعمل بعكس التركيز على وجود فائز / خاسر Winners and Losers.

اتخذ مجلس إدارة هذه المؤسسات التعليمية هذا القرار بالتنسيق مع الاتحادات لتنسيق التعاون مع فريق العمل والاستفادة من خبراته في هذا الشأن.

- تكون فريق العمل من (٣) مستشارين لعمل ورشة العمل التي استغرقت ثلاثة أيام حيث تم التدريب على استخدام الأساليب التفاوضية وكيفية إدارة المناقشات من خلال مساعدة جميع الأطراف الممثلين لإدارة مجموعة المدارس وأعضاء الاتحادات على التعبير عن أفكارهم وآرائهم، وذلك لإكسابهم المهارات التفاوضية.
- قام فريق العمل بدوره كمساعد Facilitator في آخر يوم من أيام التدريب لمساعدة المتدربين على كيفية استخدام البيانات المطروحة والمهارات التفاوضية التي تم اكتسابها خلال يومي التدريب والتوصل إلى النموذج المقترح لإدارة العملية التفاوضية.

النموذج الثالث: نموذج الورقة الواحدة One Text Procedure:

هو أسلوب تقليدي يعتمد على استبعاد فكرة تقديم التنازلات وذلك من خلال الاستعانة بطرف ثالث مساعد Facilitator يقوم بعرض المسائل ذات الاهتمام المشترك والتوصل إلى عرض العديد من الاختيارات والبدائل وبعد تحديد اهتمامات كل طرف من أطراف التفاوض يقوم هذا الطرف الثالث بصياغة ورقة خاصة بالمقترحات ويقدمها بعد ذلك للقبول أو الرفض.

يحصل كل طرف من أطراف التفاوض على هذه الورقة للمناقشة وكتابة المقترحات فقط ولكن ليس من المسموح الاحتفاظ بها أو مراجعتها او الإضافة إليها والشخص الوحيد المسموح له بالمراجعة أو التعديل هو من يمثل الطرف الثالث الذي يقوم بمراجعة هذه الورقة (المسودة) في ضوء الملاحظات التي يقدمها أطراف التفاوض ثم يعيدها مرة ثانية وثالثة حتى يطمئن إلى أنه استطاع التوصل إلى أفضل صيغة تلقى القبول من جميع الأطراف.

ولقد وجد أن استراتيجية الورقة الواحدة تحقق الكثير من الفوائد مثل:

١) تمكن أطراف التفاوض من توجيه النقد البناء دون أن تتعرض علاقات العمل بينهم للتدمير.

٢) تساعد على ترسيخ مبدأ التعاون والاهتمام بالمصالح المشتركة بين أفراد العمل.

٣) الاهتمام يكون منصباً على المشاكل ذات الاهتمامات المشتركة كالأمور التي تتعلق بالميزانية وأوجه الإنفاق أو في حالة انخفاض ميزانية المدرسة نتيجة استقطاعات معينة وما الذي يمكن عمله في هذه الحالة.

ومن خلال تقييم نتائج النماذج الثلاث تم التوصل للنتائج التالية:

١- يعتبر طريقة التدريب المشترك Joint Training مفيدة وذات نتائج طيبة إذا شارك جميع المسئولين وأصحاب القرار في هذه العملية.

٢- أما إذا كانت العلاقات بين أطراف التفاوض ليست جيدة بالقدر الكافي ومن ثم لا تساعد على التوصل إلى اتفاق نهائي بسهولة فيمكن هنا استخدام طريقة الورقة الواحدة One Text.(Tyler-wood et al. 1990 : 1-8).

رابعًا : التفاوض وخصائص الشخصية:

قام هارينك Harink (2001) بدراسة على عينة من طلاب الجامعة بولاية ميسوري ممن تتراوح أعمارهم ما بين (٢٥ – ٣٩) سنة ، وذلك بهدف التعرف على أبعاد وخصائص شخصية المتفاوض الناجح أو المتميز ممن يعملون في تسويق بعض المنتجات الغذائية والملبوسات والأدوات المكتبية لبعض متاجر البيع حيث كانوا بمثابة وسطاء بين إدارة المصنع وتجار الجملة ، مفترضاً أن الخصائص الشخصية المرتبطة بنجاح التفاوض تتمثل في الانبساطية ومشاعر الرضا عن الحياة ودافعية الإنجاز.

أسفرت نتائج الدراسة عن أن المفاوضات الناجحة بين بعض المصانع وتجار الجملة ترتبط إيجابياً بالأشخاص ذوي الخصائص الانبساطية، ومرتفعي الرضا عن الحياة وذوي الحماس المرتفع.

كما توصل كارميز وآخرون Carmes et al. (1995) من خلال دراسته على عينة من طلاب الجامعة إلى الخصائص الشخصية المرتبطة بالفرد ذي الكفاءة التفاوضية العالية وهي المرونة وتقبل الآخر والكفاءة العالية في إدارة العملية التفاوضية وسعة الإدراك وحسن تقدير الأمور والبيئة الاجتماعية الجيدة.

أما الخصائص المرتبطة سلبياً بالتفاوض الفعال فكانت عدم المرونة وجمود التفكير والمعتقدات والمناخ الاجتماعي السيئ.

خامسًا: التفاوض كأداة للحوار بين الأجيال:

في دراسة بعنوان التفاوض والتغير الاجتماعي Negotiating social change حاول وين وآخرون Wyn et al. (2000) الكشف عن المتناقضات في علاقة الشباب بأفراد المجتمع الناتج عن التغير الاجتماعي الذي يحدث في عالمهم الآن، كما نصح الدارسين في مجالات العلوم الإنسانية أن يضعوا في الاعتبار الظروف الجديدة لأجيال ما بعد السبعينيات والمداخل الجديدة التي طورها في حياتهم حيث أن التركيبات والتقييمات الاجتماعية تؤثر على أنماط الحياة لدى الشباب وعلى طريقة الاستجابة لواقعهم الجديد.

وقدم الفرمان وآخرون Alverman et al. (1999) دراسة للتعرف على تأثير الطريقة التي يتفاوض بها المراهقين مع بعضهم البعض خلال بعض الأنشطة الاجتماعية (القراءة والكتابة) والتي تتم في المكتبات المدرسية بعد انتهاء اليوم الدراسي. وكيف أنها تساهم بشكل واضح في تشكيل إدراكات المراهق الاجتماعية مما يؤثر على الطريقة التي يستجيب بها للمواقف الاجتماعية مع الأقران والكبار.

كما يتطرق لوسون Lawson (1996) للحديث من دور التفاوض كأداة للحوار بين الأجيال، إذ يعتقد أن التفاوض هو بمثابة عامل هام للحوار بين الأجيال في الأسرة Intergenerational Family.

ولكن ينصح لوسون أن عمليات التفاوض يجب أن تتم وفقاً لمبادئ العلاج المعرفي Cognitive therapy الذي يساعد على مناقشة المشاكل الناتجة عن وجهات النظر المختلفة للأجيال مع وضع الاستراتيجيات الارشادية المناسبة.

تعقيب:

ولهذا تعتقد المؤلفة بعد سرد كل هذه الدراسات وغيرها كثيراً مما لا يتسع المجال لذكرها والتي توضح أهمية استخدام الأفراد بصفة عامة والوالدين بصفة خاصة لأسلوب التفاوض المبني على الثقة والاحترام لكي يكون بمقدورهم التعامل مع المشاكل والمنازعات الأكثر انتشاراً بين المراهقين، ومن ثم نستطيع التوصل لبعض المهارات التفاوضية التي ينبغي أن يكتسبها الوالدان وهي كالتالي:

أولاً : استخدام أسلوب حل المشكلة:

هناك من يرى أنه من المداخل الفعالة للتفاوض ذلك المدخل الذي يطلق عليه أسلوب حل المشكلات وهي أن يكتسب الفرد المهارات التي تساعده على تحديد المشكلة أو قضية النزاع او الخلاف وتشخيصها جيداً وتحديد الأهداف او الحلول المرغوبة ومراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة مع الطرف الآخر والاعتماد على الحوار والمناقشة المشتركة للبدائل واختيار البديل المناسب للحل الذي يلبي احتياجات الوالدين والمراهق، وفي نفس الوقت يركز هذا الأسلوب على أهمية بناء الثقة تدريجياً أثناء المناقشات من خلال خلق جو من الصداقة أولاً والاستماع إلى آراء الطرف الآخر (المراهق) وإظهار الاهتمام بوجهة نظره كذلك يُنصح بأن يبدأ المفاوض (الوالد) بالجوانب الرئيسية والهامة التي تحتاج إلى تعاون مشترك وأن يراعى في هذا الصدد ما يلي:

- التحدث بخصوص المشاكل وليس الحلول.
- تشجيع الطرف الآخر (المراهق) ليفعل نفس الشيء.
- مناقشة الخلافات والفروق وفقاً لأولويتها.
- اقتراح العديد من البدائل ومناقشة كل بديل على حدة.
- اختيار البديل المناسب الذي يحقق مصالح الطرفين (الوالد - والمراهق).

- الاستماع والإنصات الجيدين لرد الفعل مع إظهار الاهتمام والتقدير كل منهما للآخر.

(ثابت إدريس ، ٢٠٠١ : ٦٤ ، ٦٥)

ثانياً : الصدق " الاقناع يبدأ بالمصداقية ":

يقول هاري ميلز (٢٠٠٣) "لكي نقنع الآخرين بما نريد ينبغي أن يصدقوا حديثنا أولاً، ولكي يصدقوا حديثنا ينبغي أن يكون حديثاً صادقاً ، ولكي يكون حديثنا صادقاً ينبغي أن يكون واقعياً". وبذلك نجد أنه يؤكد على الصدق في الحديث حيث أنه من الوسائل التي تجعل الفرد ينال ثقة الآخرين ولهذا ينصح المتفاوض باتباع النقاط التالية:

- حاول أن تجعل الصدق والصراحة من صفاتك، فالأشخاص الذين لا يتسمون بالصدق لا يمكن أن يكونوا موضع ثقة الآخرين حتى ولو تكلموا بالحق.
- لا تذكر ادعاءات مبالغ فيها، فالمبالغة في القول تضعف قضيتك.
- لا تظن أنك موضع الثقة المطلقة للناس؛ لذا ينبغي عليك أن تثبت لهم دائماً صحة أقوالك بعرض بعض الاستشهادات التي تعزز أقوالك.
- ينبغي أن تعلن للناس عن الجوانب الإيجابية والسلبية لوجهة نظرك التي تعرضها لهم فهذا يجعلهم يثقون بحديثك.
- اعرض مجموعة من الأدلة والبراهين الصادقة والبعيدة عن المحاباة لكي تؤكد صحة أقوالك. (هاري ميلز ترجمة عربية ، ٢٠٠٣ : ١٦ ، ١٧).

ثالثاً : القدرة على الإقناع:

كما يرى جورج فولر (٢٠٠٠) ، أن المتفاوض الناجح ليس فرداً ماهرا في إجبار الطرف الآخر على الخضوع وإنما القدرة على ممارسة التسوية والوصول إلى حل وسط والتحلي بالصبر والتعاون في حل المشكلات وليس اكتساب لأدوات القتال والإرغام، فالمفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام.

فالمتفاوض العصبي لا يفقد السيطرة على انفعالاته فحسب وإنما يفقد بسهولة الموقف التفاوضي الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء. حيث يفترض بعض المفاوضين قليلي الخبرة خطأ أن المدخل العنيف هو المفتاح لتحقيق النجاح عند التفاوض.

وينصح جورج فولر باتباع النقاط التالية إذا واجه الفرد أن الطرف الآخر يتسم بالعدوانية. **ويبدو ذلك في قوله :**

" في بعض الأحيان قد يتخذ المفاوض مدخلا عنيفاً حين يرون أنك يمكن أن تخضع للتخويف فهو يعتقد أنه يتعامل من مركز القوة الأمر الذي يتيح له إملاء الشروط؛ ولذا فإن الوقوف على قدميك بقوة منذ البداية سيزيل هذا الوهم من رأس أي فرد يتخذ هذه الوسيلة في التفاوض ".

قد يستخدم الخصم التخويف أيضاً في محاولة منه لتغطية نقاط الضعف في موقفه التفاوضي وهو يأمل هنا في أن يمنعك عن طرح الأسئلة والتنقيب في العروض التي يقدمها. هنا ينبغي أن توضح له ذلك وتتوقف عن المفاوضات لفترة قصيرة وستحيط فترة التهدئة هذه الطرف الآخر علماً بأنك موجود في هذه المفاوضات للتوصل إلى اتفاق وليس للاشتراك في مبارزة بالسيف.

رابعاً: المهارة الخاصة بطريقة إلقاء الأسئلة:

يحدثنا حسن وجيه (٢٠٠١) عن دور الأسئلة وما لها من أهداف منها جذب الانتباه، والحصول على المعلومات ، واختبار صحة المعلومات ، وإثارة التفكير ، تنشيط المناقشة ، تغير مجرى الحديث لكسب الوقت أو إضاعة الوقت، إرباك المفاوض أو حصار الخصم واستفزازه.

ويستطرد موضحاً أن عملية توجيه الأسئلة تستوجب تفكيرا مسبقاً ونوعاً من التحضير حيث أن لها خطوات رئيسية كالتالي:

الخطوة الأولى : الاستعداد:

في هذه الخطوة يسأل المفاوض نفسه: ما الهدف من إلقاء هذا السؤال؟ وما هي أهداف الآخرين من التفاوض؟ وماذا يريدون منا ؟ حيث أن إجابات هذه الأسئلة تساعد في عملية صياغة السؤال دون أن تسبب أي نوع من الضرر النفسي أو المعنوي للآخرين.

الخطوة الثانية : طرح السؤال:

وهي تتعلق بطريقة إلقاء السؤال بالأسلوب الذي يمكن من استدعاء أفضل وأكمل إجابه بهدوء وبطريقة هادئة لا تشعر الطرف الآخر بالتهكم أو النقد.

الخطوة الثالثة : مراعاة توابع السؤال:

الحصول على الفائدة المرجوة من السؤال لن تتحقق إلا إذا أنصت المتفاوض جيدا، ومن ثم يستطيع أن يقوم بعملية تقييم للمعلومات المستفادة من طرح السؤال وهو الأمر الذي قد يدفع إلى القاء سؤال استفساري يتصل بأعماق الموضوع أو يستكشف جوانبه الخفية وعلى أن يُطرح بطريقة تتسم بالكياسة واللباقة حتى يتم الاستفادة من توجيه الأسئلة التي تخدم بالفعل الهدف من إلقائها.

وأخيراً فإن الثقافة التفاوضية هي أحد الأوجه الحضارية في تنمية المواطنين ولا سيما أن تم البدء بها منذ مرحلة الطفولة حيث يتم تدريب الصغار على مهارات وفنون التفاوض إذ إن ذلك يعد تمهيداً للتنشئة الاجتماعية والسياسية السليمة ويشير حسن وجيه (١٩٩٧) إلى أهمية نشر الوعي التفاوضي والثقافة التفاوضية من خلال إدراج مادة بعنوان (ثقافة التفاوض) يشارك في وضعها فريق من المتخصصين. وذلك بهدف اكتشاف وتنمية قدرات الأطفال على المهارات التفاوضية السليمة.

ولهذا نجد أن الدراسات الحديثة في مجال علم النفس تعمد إلى تنمية الإمكانات البشرية ومن بينها مهارات التعبير عن الوجود السوي من خلال التدريب على مهارات وفنون الممارسات التفاوضية. حيث يعد ذلك تمهيداً لرحلة طويلة من التدريب على القيادة بأسلوب تفاوضي سليم ويتم ذلك من خلال تنمية المهارات التفاوضية للنشء.

الباب الثاني

تطبيقات لاستراتيجيات التفاوض داخل الأسرة

الفصل الأول: برنامج إرشادي لتنمية المهارات التفاوضية للوالدين لمواجهة سلوكيات العنف لدى المراهقين.

الفصل الثاني: فاعلية برنامجين لخفض اضطراب القلق لدى المراهقين المتفوقين عقلياً.



الفصل الأول

برنامج إرشادي لتنمية المهارات التفاوضية للوالدين لمواجهة سلوكيات العنف لدى المراهقين

مقدمة.

أولا: أهمية استخدام الوالدين للمهارات التفاوضية.

ثانيا: التفاوض.

ثالثا: العنف.

رابعا: التفاوض والأسرة.

خامسا: العنف والأسرة.

سادسا: مقياس المهارات التفاوضية للوالدين.

سابعا: مقياس العنف الأسري والمدرسي.

ثامنا: البرنامج الإرشادي للتدريب على المهارات التفاوضية.

تاسعا: التخطيط للبرنامج.

عاشرا: جلسات البرنامج.

أحد عشر: تفسير النتائج.

برنامج إرشادي لتنمية المهارات التفاوضية للوالدين لمواجهة سلوكيات العنف لدى المراهقين

د/ سهير محمود أمين عبد الله

مقدمة :

يقول ديل كارينجي: "اجعل عقلك متفتحاً وقابلاً للتغير طوال الوقت لا يمكنك التقدم "بدون مراجعة أفكارك وآرائك باستمرار".

فمع مجيء القرن الحادي والعشرين يمر العالم بتغييرات هائلة، وتعتبر هذه التغيرات عملية انقلاب شامل، وقد شهدنا في غضون سنوات قليلة بزوغ فجر مجتمع ما بعد ظهور الصناعة، وبداية عصر المعلومات والتكنولوجيا الحديثة، وظهور ثورة العلاقات الإنسانية التي تتطلب جيلاً جديداً من الزعماء والقادة، وسواء كان هؤلاء القادة مديراً لمدرسة أو رئيساً لمؤسسة أو شركة أو قائداً (الوالد) لأسرة، فجميع هؤلاء عليهم أن يطوراً نظرتهم ورؤيتهم للعالم وأن يوسعوا دائرة الاتصالات المعرفية بشكل أكثر فاعلية ليتناسب مع الوقت الحالي. (ديل كارينجي، ترجمة عربية، ٢٠٠٢: ١، ٢).

أولاً – أهمية استخدام الوالدين للمهارات التفاوضية لمواجهة العنف:

يتساءل بيك (Beck (1989 موجهاً حديثه للآباء في مقالة بعنوان: "أنت تقول نعم وأنا أقول لا ... تفاوض مع طفلك":

"You say Yes, I say No, Negotiating with your child"

هنا يتساءل الكاتب: هل سبق أن حاولت ذات مرة أن تضع طفلك الصغير في مقعد السيارة الخلفي دون أن يبكي؟

هل حاولت أن تقنع ابنتك ذات العشرة أعوام بأن الفستان قصير جداً وأن ظلال الجفون غير ملائم لها دون أن تعارض بشدة ما تقول، أو من الأفضل أن تلبس نظارة طبية للمحافظة على درجة إبصارها وهي ترفض ما تقول، وماذا عن أولادك المراهقين؟ هل هناك معارضة شديدة لكل ما تقول؟

إذا كان الأمر كذلك فأنت محتاج للتفاوض مع أبنائك، وهذا يعتبر من أهم مهام الآباء ويستطرد بيك موجهاً كلامه للأب: قد تعتقد أو تفكر في أن وجهة نظرك صحيحة ومعقولة، وأن ابنك سوف يتفهم وجهة نظرك هذه لأنها سليمة، بل وتتصف بالحكمة والعقل ولكن غالباً وبصرف النظر عما تقول فهو (أو هي) سوف يعتقد أنك غير عادل، وبالتالي فسوف تواجه العديد من ردود الأفعال المعاكسة مع أولادك لسنوات عديدة، وهي الإصرار على أداء الأفعال بطريقتهم هم لأن كلامك لن يكون ذا قيمة بالنسبة لهم.

لذا يعتبر الحوار والتفاوض من الأمور الضرورية في حياة الأسرة لمواجهة متطلبات الأبناء والتعايش معهم بسهولة وسلام، هذا بالإضافة إلى أهمية أن يتعلم الأبناء تلك المهارات التفاوضية من خلال رؤيتهم للنماذج التي يؤديها الوالدين أثناء الجلسات التفاوضية.

ولا شك في أهمية هذه المرحلة الزمنية من عمر الفرد وما يتزامن معها من مشكلات، مثل ثورة المراهق على السلطة الأسرية والمدرسية، ومنها المشكلات الجنسية والعاطفية والإدمان والعنف وغيرها من المشكلات.

وينظر الباحثون في مجال علم النفس إلى هذا التمرد وتلك المظاهر بصفة عامة على أنها مظاهر عارضة تنشأ نتيجة عدم معرفة الوالدين والمربين بالأساليب الصحيحة للتربية وعدم التفهم والإدراك السليم لخصائص وطبيعة هذه المرحلة حيث إن الوالدين والمربين يفرضون على المراهق القيود التي تحول دون تطلعه إلى الاستقلال والحرية، وهي مطالب جديدة تتطلبها هذه المرحلة غير مفرقين بين معاملته بعد مرحلة البلوغ، وبين معاملته وهو طفل صغير؛ ولذا يشعر المراهق أن هذه المعاملة تمس كيانه وتحكم نزعته نحو التحرر والاستقلال، وبالتالي تظهر كثير من المشاكل التي تظهر في هذه المرحلة مثل ثورة المراهق على السلطة الأسرية والمدرسية والمشكلات الجنسية والعاطفية والإدمان.

وتعتقد المؤلفة أنه على الوالدين أن يأخذا أو يلعبا دور المتفاوض المتعقب، وهو الشخص الذي يتعرف على فرص التأثير الكامنة، ثم يقوم باستغلالها استغلالاً مشروعاً وهو لا ينظر إلى فرص التأثير على أنها جيدة أو سيئة في حد ذاتها بل هي فرصة لبناء النفع المشترك، حيث أن هدف المتعقب هو نفع كلا الطرفين، فهو ينتهز

فرص التأثير لزيادة المنفعة حيث ليصبح حاصل جمع الواحد إلى الواحد ثلاثة، فهو يرمي إلى المدى البعيد في أي شيء يفعله وبالتالي فهو يفكر في عواقب كل شيء على المدى الطويل انطلاقاً من أن سمعته التي استغرق تأسيسها أعواماً طويلة من الممكن أن تتبخر في ثوان معدودة نتيجة للتصرفات الخاطئة. (هاري ميلز، ٢٠٠٣).

والتفاوض كما يراه كيفن كين (١٩٩٨: ١٩) هو عملية لحل الصراعات بين طرفين أو أكثر، من خلال الوصول إلى حلول وسط وإحداث تكييف مقبول لمطالب الطرفين أو الوصول إلى حد مقبول من الموائمة بين وجهات النظر للأطراف.

ويرى أرنسون وآخرون Aransson et al.(1996) أهمية استخدام أسلوب التفاوض لمناقشة المشكلات المتعددة والتي تثير أسئلة بالذات لدى الأولاد في سن المراهقة، والتي تبدو عادة في صور ادعائهم بإلقاء اللوم على الكبار، ودور المرشد النفسي في الجلسات التفاوضية إجراء المناقشات لإعادة بلورة المشاكل ووضع منظور جديد بين الآباء والأبناء.

وجابريل وآخرون Gabrial et al. (1995) الذين وضعوا تصوراً للتعامل مع مرحلة النمو النفسي والبيولوجي للمراهق مع تأكيدهم على أهمية استخدام الأسلوب التفاوض المبني على الثقة والاحترام وأن يكتسب الوالدان مهارة الإنصات الجيد لأولادهم حتى يستطيعوا أن يتعاملوا مع المشاكل والمنازعات الأكثر انتشاراً بين المراهقين.

كما ينصح لانتيري Lantieri (1997) بالتعرف على أسس واستراتيجيات التفاوض السليمة واستخدامها كأسلوب لفض المنازعات بين المراهقين وآبائهم خاصة في المرحلة الثانوية.

ورويتر وآخرون Rueter et al. (1995) الذين توصلوا من خلال دراستهم المطولة على مدار أربع سنوات على الأسر، إلى أن الأسرة المساندة التي تتسم بالمشاعر الدافئة تستطيع خوض العمليات التفاوضية مع أبنائها بشكل فعال يضمن الوصول إلى تلبية احتياجاتهم، بينما البيئة الأسرية التي تتسم بعدم القدرة على التفاوض تتفشى الخلافات بينهم وعدم القدرة على التوافق بين الوالدين وأطفالهم.

ومما لا شك فيه أن العنف هو من المشكلات الجديرة بالدراسة، نظراً لأنها تؤرق المجتمع الأسري والمجتمع الكبير على حد سواء؛ لذا فقد تزايد الاهتمام بدراسة ظاهرة العنف خلال السنوات الأخيرة بين الباحثين وواضعي السياسات العامة على حد سواء، حيث أظهرت الدراسات التي أجريت على العنف أنه سلوك يؤثر بالسلب على أنماط التفاعل بين الأفراد داخل كل من المجتمع والأسرة.

هذا بالإضافة إلى أن غالبية المجتمعات أصبحت تعاني من ظاهرة الممارسات العنيفة، واستخدام بعض الأفراد للأساليب المتطرفة، كما عانى أيضاً المجتمع المصري في الآونة الأخيرة من هذه الظاهرة كشأن المجتمعات الأخرى، ولقد شمل العنف قطاعات كبيرة ومتنوعة من المجتمع حتى امتد الخطر داخل الأسرة المصرية، وبدأ العنف في صورة سلوك عدواني بين الأشقاء الذي قد يؤدي إلى تهديد الحياة، كما يظهر في صورة عقوق الوالدين أو التطاول عليهما إلى حد الضرب أو الإيذاء البدني العنيف، والخوف من أن يمتد هذا العنف خارج إطار الأسرة ويتحول إلى مشكلات أكثر خطورة متمثلة في سلوكيات التطرف، والإرهاب وإدمان المخدرات والاغتصاب والقتل.

وتشير الدراسات إلى أن أكثر مرتكبي مظاهر السلوك المضاد للمجتمع Antisocial Behavior هم من المراهقين، حيث يظهر ذلك في صورة سلوك عدواني بين الأخوة كما يظهر أيضاً في صورة عقوق الوالدين، أو التطاول عليهما أو الاعتداء الجسدي عليهم. (حسام الدين عزب، ٢٠٠٠؛ شاكر عطية قنديل، ١٩٩٧).

كما يرى كثير من الدارسين في هذا المجال إلى أن العنف بين المراهقين يرجع إلى الرواسب الاجتماعية والسيكولوجية، الموجودة بين الوالدين والأبناء أو بين الزوج والزوجة وهذه الرواسب تتراكم لتشكل التراث المتوارث في أشكال العنف المختلفة.

كذلك لوحظ أن سلوك المراهقين الذي يتسم بالعنف يفسر في ضوء عدم الاستقرار الأسري وما يؤدي إليه من آثار ضارة على قدرة الوالدين على رعاية الأطفال بصورة سليمة، كما تحد من قدرة المراهقين على التوافق النفسي، إذ غالباً يسلك هؤلاء المراهقون سلوكاً لا عقلانياً بسبب ما يعانون من مشكلات نفسية

واجتماعية وأكاديمية، مما يؤثر بالسلب على مستقبل حياتهم. (محمد الخطيب،١٩٨٩).

لذلك نجد أن هناك بعض الأفراد يفضلون استخدام تلك الأساليب المتطرفة في سبيل الحصول على حقوقهم التي يمكن أن يحصلوا عليها عن طريق الحوار والمناقشة المتمثلة في الأساليب أو المهارات التفاوضية؛ ولهذا يعتبر الحوار والتفاوض من الأمور الضرورية في حياة الأسرة لمواجهة متطلبات هؤلاء الأبناء والتعايش معهم بسهولة وسلام، هذا بالإضافة إلى أهمية أن يتعلم الأبناء تلك المهارات التفاوضية – كما سبق القول – من خلال رؤيتهم للنماذج التي يؤديها الوالدون أثناء عمليات التفاوض.

والمقصود بالتفاوض من وجهة نظر المتخصصين في مجال العلوم النفسية والاجتماعية هو تبادل وجهات النظر بين طرفين أو أكثر بشأن موضوع معين وتنتهي المفاوضة بالوصول إلى تسوية النزاع، وبناء على ذلك يعتبر التفاوض فعل أو عملية Process أي أنه عملية اجتماعية يعنى الأنا والأنا الآخر. (سلوى عبد الباقي، ٢٠٠١: ٢٢٤).

وفي هذا الصدد يؤكد قدري حفني (٢٠٠٠: ٢١٨) على أنه لا يوجد فرد يستطيع تلبية احتياجاته بمعزل عن الآخر، وأن الجميع في حاجة إلى الجميع، ومن ثم فإننا نمارس التفاوض طيلة الوقت وطيلة الحياة. ومن هنا يلجأ الفرد لاستخدام الأساليب التفاوضية التي تساعده على تلبية احتياجاته وأداء أدواره الاجتماعية بنجاح.

فالتفاوض كما يراه جيمس باترسيون (Patterson (2002: 3 هو العمل على إرضاء الأطراف الأخرى، فهو موقف مريح للطرفين حيث يعملان معاً للحصول على النتائج المرجوة، بمعنى إشباع حاجات الفرد وحاجات الطرف الآخر في آن واحد، ولكن لكي ينجح الفرد في الحصول على ما يريده من الطرف الآخر لابد أن يتسم بمهارات تفاوضية محددة، ويؤكد هذا قدري حفني (٢٠٠٠). إذ يرى أن التفاوض وفق أسس منهجية نافذة من الخير للجميع فالتفاوض المنهجي مفيد في إيصال الفكر للآخر ومفيد أيضاً في تدريب المتفاوض نفسه، إذ يرتقي بطريقته في التفكير وفي الأداء ويعلمه ضبط النفس ويقوى لديه ملكة المحاكاة والتفكير المتزن مما يجعله مقبولاً من الآخرين؛ ولهذا تعتقد المؤلفة بعد سرد كل هذه الآراء

والدراسات وغيرها مما لا يتسع المجال لذكرها والتي توضح أهمية استخدام الأفراد بصفة عامة والوالدين بصفة خاصة لأسلوب التفاوض المبني على الثقة والاحترام لكي يكون بمقدورهم التعامل مع المشكلات والمنازعات الأكثر انتشاراً بين المراهقين، والتي تؤكد أهمية أن يكتسب الوالدان بعض المهارات التفاوضية للقضاء على هذه المشاكل، وهو موضوع الدراسة الحالية.

أما إذا تطرقنا إلى أهمية الموضوع الذي نحن بصدده فنجد أن نتائج بعض الدراسات أن السلوك الوالدي العنيف الذي يمارس على الأولاد هو الذي يتحول بالمراهق إلى سلوك العنف حيث أكدت أن مظاهر الإساءة والعدوان تجاههم يؤدي إلى كثير من مشكلات التوافق والتكيف الشخصي والاجتماعي. (جاك كانفيليد وآخرون، ٢٠٠٢؛ Yet et al., 1991; Scott 1999).

ولذا نجد أن العنف تعددت أشكاله واختلفت مجالاته مما يتطلب الاهتمام من الباحثين لدراسة هذه الظاهرة لتقديم التفسيرات العلمية وإيجاد الحلول لخفض سلوكيات العنف لدى المراهقين مما يؤدي إلى تحسين درجة التوافق النفسي لديهم.

وعلى الرغم من تعدد وتنوع مسارات حركة البحث الأمبريقي والتجريبي في مجال سلوكيات العنف فإن البحوث والدراسات العربية والأجنبية لا تزال على بداياتها ولا تتناسب مع اتساع هذه الظاهرة النفسية مما يؤدي إلى وجود حاجة ماسة لإجراء المزيد من الدراسات المحلية والعربية في هذا المجال.

والبحث الحالي سوف حيث يتناول برنامجاً إرشادياً لتنمية المهارات التفاوضية للوالدين لمواجهة سلوكيات العنف لدى المراهق. حيث يؤكد كروسبي وآخرون Crosby et al. (2002) على أن استخدام الوالدين لأسلوب التفاوض والحوار يمكن الأسر من حماية أولادهم المراهقين من الوقوع في براثن الانحرافات الجنسية والمشاكل السلوكية.

كذلك تتحدد أهمية هذا البرنامج من الجانب التطبيقي، وذلك عن طريق الاستفادة من نتائج الدراسة وتوظيفها من خلال المقترحات التربوية وتقديمها إلى المختصين والقائمين على رعاية المراهقين والشباب بما يكفل لهم النمو النفسي السليم.

وتتحدد مشكلة العنف من حيث أنه ظاهرة نفسية إنسانية بدأت في نهاية هذا القرن تنتشر في معظم المجتمعات ولقد عانى المجتمع المصري في الآونة الأخيرة كشأن المجتمعات الأخرى، حيث شمل العنف قطاعات كبيرة ومتنوعة من المجتمع حتى امتد الخطر إلى الأسرة فيما يسمى بعنف المراهقين.

وتشير الإحصائيات إلى أن أكثر من خمسين ألف شخص يقتلون سنوياً وأن جزء كبير منهم يقتلون داخل الأسر. (حسام محمد فهيم درويش، ٢٠٠٠).

كما تشير الدراسات إلى أن أكثر مرتكبي مظاهر السلوك المضاد للمجتمع من المراهقين وتشتد مظاهر العنف داخل الأسرة والمدرسة حيث يبدو في سلوك عدواني بين الأشقاء، كما يظهر العنف في صورة عقوق الوالدين، وقد يصل الحد إلى مستوى الاعتداء الجسدي عليهم، أما في المدرسة فيظهر العنف في صورة السلوك العدواني المتبادل بين الطلاب أنفسهم أو بين الطلاب والمعلمين، بالإضافة إلى مظاهر الاستهتار بقوانين المدرسة وتدمير محتويات الفصول الدراسية في المدرسة مثل إتلاف الكراسي والأدراج والنوافذ والأبواب ... إلخ. (حسام عزب، ٢٠٠٠).

ومن ثم استلفتت ظاهرة العنف الأسري أنظار كثير من الدارسين في مجال علم النفس نظراً لمعاناة المجتمع المصري لكثرة ما يرد على صفحات الجرائد ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة من فظائع القتل والتعذيب والترويع بين أطراف الأسرة الواحدة. كما أشارت كثير من الدراسات إلى أن سلوك العنف لدى المراهقين هو وليد المناخ الأسري غير السليم، حيث تؤدي أساليب التنشئة السلبية دوراً كبيراً في إكساب المراهقين هذا السلوك، فالطفل الذي ينال العقاب الصارم في طفولته يلجأ إلى العنف والتدمير للانتقام من رموز السلطة.

ويؤكد أدريان Adrian, (1993) على أن الأساليب السلبية للتنشئة الاجتماعية هي نفسها التي تؤدي إلى سلوكيات العنف مثل إساءة معاملة الطفل والحرمان من الحب والطلاق والمشاجرات المستمرة بين الوالدين وسوف نتناول في الصفحات القادمة بعض الأدبيات عن مصطلح التفاوض والعنف لدى المراهقين.

ثانياً- التفاوض: Negotiation:

يعتبر التفاوض من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة سواء على مستوى الأفراد، أو المجتمعات أو المنظمات أو الدول، أو التكتلات العالمية السياسية والاقتصادية، والتفاوض هو عملية مستديمة يقوم بها الفرد منذ ولادته وحتى مماته فنحن نتفاوض في اليوم عدة مرات بشأن العديد من الموضوعات. إننا نتفاوض في حياتنا اليومية عند شراء السلع والخدمات، أو عند التعامل مع رؤسائنا وزملائنا في العمل، أو عند التعامل مع أفراد الأسرة.

ويستمد التفاوض أهميته من كونه الطريق الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها حيث يصبح التفاوض الأسلوب الوحيد المتاح لكل الأطراف للوصول إلى حل للمشكلة ترضي جميع الأطراف.

وتعرف المؤلفة المهارات التفاوضية إجرائياً في هذه الدراسة بأنها تلك المهارات التي يتميز بها المتفاوض الناجح، ويحتوي التعريف في محتواه على خمس مهارات كما تقيسها الأداة المستخدمة في البرنامج وهي:

- مهارات التواصل.
- مهارات الإقناع.
- مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- مهارات الإنصات.
- مهارات التحكم في انفعال الغضب.

وينظر باترسون Patterson (2002) إلى التفاوض على أنه نموذج لمثلث الكلام ثلاثي الأبعاد كما يلي:

البعد الأول:

هو تحديد ما يريده الفرد، حيث يقوم بكتابة ما يود الوصول إليه بالتحديد قبل الجلسة التفاوضية وذلك لأن الاعتماد على الذاكرة وحدها يؤدى إلى الوقوع في

الخطأ خاصة عندما تشتد الضغوط أثناء المناقشات، وبالتالي تؤثر الانفعالات تأثيراً سلبياً على تحقيق مصلحة الفرد المتفاوض.

البعد الثاني:

هو معرفة ما يريده الطرف الآخر حيث يتوقف نجاح عملية التفاوض – إلى حد كبير – على معرفة المتفاوض بخصائص الطرف الآخر ومن الخطأ أن يفترض انه يفكر بنفس طريقته ولكي يتعرف المتفاوض على طريقة تفكير الطرف الآخر عليه أن ينمي مهارة الإنصات التي تعتبر أحد عناصر عملية الاتصال الجيد وذلك من خلال تركيز الانتباه لمراقبة تعابير الوجه ونبرة الصوت والإيحاءات الجسمية.

البعد الثالث:

هو العمل على إرضاء الأطراف الأخرى، فالتفاوض كما يصفه البعض بأنه موقف مريح للطرفين حيث يعملان معاً في الحصول على النتائج المرجوة، بمعنى إشباع حاجات الفرد وحاجات الطرف الآخر في آن واحد فالتركيز على المصلحة المشتركة يقود في النهاية إلى النجاح والإنجاز والاتفاق. (Tyler, 1990; Patterson, 2002: 3).

ولقد سبق أن تكلمنا بأسهاب على التفاوض وأهميته الاستراتيجيات المستخدمة لإقناع الطرف الآخر في الباب الأول من هذا الكتاب.

وإذا تحدثنا عن المهارات فنجد أنها المهارات التي تهدف إلى تزويد الوالدين بأساليب وطرق تساعد على تهذيب سلوك الطفل، وتعليمهم مبادئ التواصل الجيد مع الطفل، كأساس للعلاقات القوية لبناء حياة أسرية سليمة، مما يعمل على النمو الصحي السوي للأطفال.

كما أشار Kissman (1992: 162) إلى أن المهارات الوالدية اللازمة للنجاح في التعامل مع مطالب الحياة اليومية والتي تساعد الوالدين على القيام بالدور الوالدي السليم، وأضاف إلى أن تلك المهارات اللازم تطويرها لدى الوالدين تهدف لمقابلة المطالب المتعددة مع أطفالهم مثل استجاباتهم اللفظية والانفعالية للتعامل مع الطفل.

وفي هذا الصدد أكد سيد عثمان (١٩٨٦ : ٢٣١) على ضرورة وجود رعاية للطفولة أو رعاية للأسرة، وذلك من خلال إتاحة الفرصة للأم للتحدث وتبادل الرأي مع فرد متخصص لتوجيهها وتدريبها على الأساليب التي تساعدها على أن تكون أماً صحيحة نفسياً، وذلك من منطلق أنه لا توجد أم مهما امتدت خبرتها في تربية أطفالها إلا وتحتاج إلى مساعدة وتوجيه،أو حتى على الأقل استشارة نفسية.

ومن هذا المنطلق رأت المؤلفة ضرورة تدريب الوالدين على اكتساب المهارات التفاوضية التي تساعدهم على مواجهة ومعالجة القضايا الخلافية التي تحدث بين الآباء والأبناء عامة، والمراهقين خاصة، الذين يتسم سلوكهم بالعنف، وذلك انطلاقاً من الدراسات التي أشارت إلى أن سلوك العنف لدى المراهقين هو وليد المناخ الأسري غير السليم، حيث تؤدي أساليب التنشئة غير السوية إلى إكساب المراهقين هذا السلوك، فالطفل الذي ينال العقاب الصارم في طفولته يلجأ إلى العنف والتدمير للانتقام من رموز السلطة.

ولذا كان من الأفضل تدريب الوالدين على بعض المهارات التفاوضية، مثل التدريب على أسلوب حل المشكلة باعتبار أنه من المداخل الفعالة للتفاوض، حيث يعتمد على تحديد المشكلة المتنازع بشأنها وتشخيصها جيداً، وتحديد الأهداف أو الحلول المرغوبة مع مراعاة الاهتمامات المشتركة بين الوالدين والمراهقين، والاعتماد على المناقشات كأساس جوهري للوصول إلى حل للمشكلة يرضي الطرفين (الوالد والمراهق).

هذا بالإضافة إلى أن هذا الأسلوب يعمل على بناء الثقة تدريجياً أثناء المناقشات من خلال خلق جو من الصداقة أولاً والاستماع إلى آراء الطرف الآخر (المراهق) وإظهار الاهتمام بوجهة نظره، كذلك يُنصح بأن يبدأ المتفاوض (الوالد) بالجوانب الرئيسية والهامة التي تحتاج إلى تعاون مشترك وأن يراعي في هذا الصدد ما يلي:

- التحدث بخصوص المشاكل وليس الحلول.
- تشجيع الطرف الآخر (المراهق) ليفعل نفس الشيء.
- مناقشة الخلافات والفروق وفقاً لأولوياتها.

- اقتراح العديد من البدائل ومناقشة كل بديل على حدة.
- اختيار البديل المناسب الذي يحقق مصالح الطرفين (الوالد والمراهق).
- الاستماع والإنصات الجيد لرد الفعل مع إظهار الاهتمام والتقدير كل منهما للآخر. (ثابت إدريس، ٢٠٠١: ٦٤، ٦٥).

أيضاً تدريب الوالدين على مهارات الإقناع، وهي من المهارات الهامة جداً لإجراء عملية المفاوضات، حيث يرى أن المتفاوض الناجح ليس فرداً ماهراً في إجبار الطرف الآخر على الخضوع، وإنما القدرة على ممارسة التسوية والوصول إلى حل وسط مع التحلي بالصبر وضبط الانفعالات، واعتقد أن هذا ما يحتاج الوالدان التدريب عليه عند التعامل مع الابن المراهق مع مطالب الحياة اليومية، حيث إن هذه المواقف تتطلب من الوالدين القدرة على الإقناع وليس الإرغام.

ولهذا ينصح هاري ميلز (٢٠٠٣) المتفاوض الناجح باتباع النقاط التالية:

- حاول أن تجعل الصدق والصراحة من صفاتك، فالأشخاص الذين لا يتسمون بالصدق لا يمكن أن يكونوا موضع ثقة الآخرين حتى ولو تكلموا بالحق.
- لا تذكر ادعاءات مبالغ فيها فالمبالغة في القول تضعف قضيتك أو (وجهة نظرك).
- لا تظن أنك موضع الثقة المطلقة للناس؛ لذا ينبغي عليك أن تثبت لهم دائماً صحة أقوالك بعرض بعض الاستشهادات التي تعزز قولك.
- ينبغي أن تعلن للطرف الآخر عن الجوانب السلبية والإيجابية في وجهة نظرك فهذا يجعله يثق بحديثك.

كذلك رأت المؤلفة تدريب الوالدين على مهارة الإنصات، أو كما يسميه المتخصصون السحر الأبيض حيث أنه من أكثر آليات التفاوض تأثيراً في العالم من حولنا للانسجام مع الآخرين وعقد رباط الصداقة معهم.

فمن أفضل الأشياء التي يقدمها الفرد للآخر هو أن ينصت إليه ويتعاطف معه حينما يتكلم، لأن هذا يعنى أنه جدير بالإنصات، ويستحق ذلك، مما يزيد من

اعتزازه بنفسه واعتقد أن هذا ما يريده الابن المراهق من والديه فالأب لن يستطيع أن يفهم مشاعر ابنه ما لم يكن لديه الرغبة في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

وفي هذا الصدد يؤكد لسن جيلين (٢٠٠٢: ١٥٢) على أهمية الإنصات حيث يقول: "لقد منحنا الله أذنين وفم واحد ومن الواضح أن الله أراد منا بذلك أن نصغي وننصت ضعف ما نتحدث ونتكلم".

ثالثاً- العنف: Violence:

ويعرف إيزينك Eysenck (1972:31) العنف بأنه مدى واسع من السلوك الذي يعبر عن حالة انفعالية تبدأ بعض مصادرها من داخل الفرد وبعضها من الخارج، وتنتهي بأفعال تدمير وأضرار بالذات أو الآخرين وتصل ذروتها عند التهديد بالقتل أو القتل بالفعل.

ويعرفه البعض بأنه أفعال التدمير والتخريب وإلحاق الضرر والخسائر التي توجه إلى أهداف أو ضحايا مختارة أو وسائل أو أدوات، وتكون آثارها ذات صفة أساسية ونتائج سلبية على النظام الاجتماعي في المجتمع.

وكما نرى فإن ظاهرة العنف هي مشكلة خطيرة تواجهها كثير من المجتمعات في العالم، فهو من الأمراض الاجتماعية لأنه سلوك غير متحضر، يشكل في كثير من الأحيان جريمة يعاقب عليها المجتمع لأنه سلوك سيء، ينخر في كيان المجتمع وينال من وحدته وتماسكه واستقراره وأمنه، فهو يؤثر في قطاعات كثيرة في المجتمع ولذا نجد أنه مشكلة تمس كثيراً من فئات المجتمع وطبقاته وأفراده، وهي بالتالي تمس أسرة الفرد الذي يمارس العنف.

ويخلط الكثيرون بين العنف Violence والعدوان Aggression ويستخدمونها كمترادفين إلا أنه يوجد اختلاف بينهما، فالعنف هو نهاية المطاف للسلوك العدواني، فإذا كان العدوان هو عقد العزم على مطاردة وملاحقة اهتمامات الفرد، فالعنف هو ملاحقة هذه الاهتمامات بالقوة، أو بالتهديد باستعمال القوة. كما يرى البعض أن العدوان يشتمل على المظاهر المادية والمعنوية معاً، أما العنف يستخدم القوة المادية لإنزال الأذى بالأشخاص أو الممتلكات. (حسام عزب، ٢٠٠٠).

يعرف جابر عبد الحميد وعلاء كفافي (١٩٩٦: ٤١٣٨) العنف بأنه "تعبير عن العدائية والغضب الشديد عن طريق القوة الجسمانية نحو الأشخاص أو الممتلكات، والعنف عدوان في أكثر صورة تطرفاً".

ويعرفه باندورا (١٩٧٣) بأنه أحد وسائل التعبير عن العدوان الذي يستهدف إيقاع الأذى والضرر بالآخر سواء كان فرداً أو شيئاً، فهو يتضمن الإيذاء والهجوم اللفظي وتحطيم الممتلكات وقد يصل لحد القتل. (Raymon, 1994: 40)

كما يعرف فيرنون Vernon, R. (1998) العنف بأنه مسالك تتضمن عدواناً وممارسة قهر من جانب فرد نحو آخر يستهدف الإضرار والإساءة البدنية كما في حالات الضرب واستخدام السلاح أو الإساءة الانفعالية كالتحقير والإهانة.

وتعرفه المؤلفة بأنه إيقاع الضرر والإيذاء الجسمي والنفسي بالآخرين وكذلك تدمير الممتلكات الخاصة بالآخر ويحتوي التعريف في محتواه على ثلاثة أبعاد كما تقيسها الأداة المستخدمة في الدراسة وهي كالتالي:

- العنف تجاه الوالدين.
- العنف تجاه الإخوة.
- العنف المدرسي.

هناك العديد من النظريات التي تناولت دراسة وتفسير هذا السلوك، ومن بين هذه النظريات من اعتمد على أسس فسيولوجية وبيولوجية ومن اعتبره غريزة أساسية ومن النظريات أيضاً من فسر العنف على أنه نتيجة للإحباط النفسي، أو من اعتبره سلوكاً متعلماً.

وسوف نتناول وجهة نظر بعض النظريات التي تناولت تفسير العنف من حيث هو سلوك متعلم على سبيل المثال لا الحصر.

تعتبر المدرسة السلوكية من المدارس ذات الأهمية في تفسير سلوك العنف بأنواعه وأمثاله، سواء كان عنفاً لفظياً، أو جسدياً أو نفسياً أو شكلاً من أشكال التدمير أو الإرهاب وغير ذلك من صور العدوان، وهي تتفرع إلى نظريتين:

النظرية الأولى:نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory :

التي ترى أن العدوان يكتسب في ظل البيئة التي يعيش فيها الفرد، فهي تفسر العدوان على أنه نشاط متعلم يتم تدعيمه بصفة دائمة في المجتمعات البشرية لأنه يكافأ في صورة تملك أو مديح أو مركز اجتماعي يحصل عليه الفرد المعتدى. وكذلك كل شيء يُعلم للطفل أن العدوان أمراً مقبولاً يزيد من مستواه العام في العدوانية والعكس صحيح فكل شيء يعلم للطفل أن العدوان خطأ سيقلل من عدوانيته العامة.

ويعد باندورا Banadura هو المتبني الرئيسي لنظرية التعلم الاجتماعي في السلوك العدواني، حيث تقوم هذه النظرية على ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي نشأة جذور العدوان بأسلوب التعلم والملاحظة والتقليد، والدافع الخارجي المحرض على العدوان ثم تعزيز هذا العدوان.

ويرى باندورا أن السلوك الاجتماعي هو سلوك متعلم عن طريق الملاحظة والتقليد والتعزيز من الأفراد المحيطين القائمين على رعاية الطفل، مثل الوالدين والأسرة والمدرسة، وذلك من خلال عملية التنشئة الاجتماعية.

وتوجد مجموعة من العوامل تثير السلوك العدواني لدى الأفراد وهي:

- العدوان كرد فعل على الاعتداءات الجسمية، الإهانات اللفظية فقد تكون الإهانات لها تأثير أقوى من الألم الجسمي.
- التعرض للحرمان والمعاملة القاسية التي يتعرض لها الفرد.
- قيمة الهدف الذي يصل إليه الفرد من جراء سلوكه العدواني.

(Banadura, 1978: 19)

النظرية الثانية: نظرية الإحباط–العدوان Frustration – aggression Theory:

ومن أصحاب هذه النظرية دولارد وميللر Dollard and Miller ترى هذه النظرية أن الإنسان ليس عدوانياً بطبيعته، وإنما سبب العدوان يرجع إلى حالة الإحباط التي يعاني منها الفرد، وهذا يعني أن الإحباط يؤدي إلى وجود دافع للعدوان، حيث يؤدي هذا إلى سلوك عدواني مباشر، هذا بالإضافة إلى أنهم يرون

أن الإحباط يولد طاقات في النفس من الضروري التخفف منها بأسلوب يشعر الفرد بالراحة أي أن السلوك العدواني، هو بمثابة أحد منافذ الاستهلاك لهذه الطاقة وهو استجابة فطرية للإحباط.

ووفقاً لهذه النظرية فإن العدوان دافع داخلي ولكن لا يتحرك بواسطة الغريزة بل بتحريض من مثيرات خارجية، وإن حدوث السلوك العدواني دائماً يفترض وجود الإحباط وأن الإحباط دائماً يؤدى إلى عدوان. (عبد الستار إبراهيم، ١٩٩٤: ٣٨٤؛ لويس مليكة،١٩٩٠: ٢٢؛ حسام عزب، ١٩٨١: ١٥٣؛ Mussen, 1983: 352).

والبيئة العدوانية هي التي تؤدى بالفرد إلى الإحباط، وبالتالي يختلف الإحباط من بيئة إلى أخرى، لأنه تعبير عن مدى ما لا يتحقق من رغبات الطفل، وليس في استطاعة أي بيئة تحقيق جميع رغبات الطفل ولكن باستطاعتها أن تساعد الطفل على تقبل ما يمكن أن يتحقق من رغباته وما لا يمكن تحقيقه دون أن تشعره بالإحباط .

ويتوقف ميل الطفل إلى أن يكون عدوانياً على بعض العوامل منها:

- درجة الإحباط التي يتعرض لها الطفل في البيئة وبالتالي مدى إثارتها للميول العدوانية.
- كمية القلق والشعور بالإثم المرتبط بالعدوان.
- مدى شدة رغبة الطفل في إيذاء الآخرين.

رابعاً : التفاوض والأسرة:

لقد اهتمت بعض الدراسات بالتفاوض والمراهقة داخل الأسر حيث تطرق لوسون Lawson (1996) للحديث عن دور التفاوض كأداة للحوار بين الأجيال، إذ يعتقد أن التفاوض هو بمثابة عامل هام للحوار بين الأجيال في الأسرة Intergeneration Family، وذلك من خلال دراسته على مجموعة من الأسر تجمع بين أجيال عمرية مختلفة.

ويقترح لوسون إعادة التفاوض للسياسات بين الأجيال وتقديم نماذج مختلفة من خلال دراسته لمساعدة الوالدين على تناول المشاكل والقضايا الحيوية بين

الأجيال العمرية المختلفة، وهذه النتائج قائمة على استخدامه لمبادئ العلاج المعرفي Cognitive Therapy لما لها من أثر في تغيير معتقدات الفرد عن نفسه وعن الآخرين.

كما يرى أنه على الوالدين أن يعملوا على إنهاء الحواجز التسلسلية Hierarchical boundary الموجودة بينهم وبين أولادهم والناتجة عن عامل التخوف أثناء مخاطبة الكبار، وهذا التخوف يكون كامناً منذ الطفولة ويتمثل في اعتماد الأطفال على والديهم لقضاء حاجاتهم الجسمية والنفسية، وإذا استمر هذا النوع من العلاقات بين الوالدين وأبنائهم فإنه يحد من استقلالية الأبناء، مما يكون له أثر سلبي على توقعات الألفة بين أفراد الأسرة.

ولكن مع إزالة تلك الحواجز التسلسلية يصبح المراهق في حالة نفسية وعاطفية أفضل وينمو لديه الإحساس بالحرية الذي يمكنه من منح الحب والعرفان بالجميل لوالديه، وذلك لأن إظهار العاطفة والعرفان بالجميل تجاه الأبوين يتبع إحساسه بالحرية والمسئولية الذي يولد لديه الخيار في أن يمنح تلك المشاعر لوالديه وأنها ليست مفروضة عليه من قبل الوالدين.

ولذا توصل لوسون من خلال دراسته على مجموعة من الأسر الممتدة، والتي بلغت (١٠) أسر أن عمليات التفاوض بين أفراد الأسرة يجب أن يتم وفقاً لأساليب التفاوض التي تساعد على مناقشة المشاكل الناتجة عن وجهات النظر المختلفة للأجيال مع وضع الاستراتيجيات الإرشادية المناسبة.

كما أعطى أولريتش وآخرون Ullrich et al.,(1997) أهمية للدور الذي يلعبه أنماط التواصل العائلي Family communication patterns وتأثيرها على مستوى التحصيل الدراسي للأطفال، وأجريت الدراسة على (٦٢) طفلاً متوسط أعمارهم الزمنية هو (٩ و١٤ سنة). وذلك من خلال تسجيل (بالصوت والصورة) للمواقف الحياتية اليومية للتعرف على طرق التواصل اللفظي ما بين الأم والأب والطفل، وطريقة مناقشتهم للمشاكل اليومية، حيث تم تقسيم الأطفال إلى ثلاث مجموعات حسب مستوى التحصيل الدراسي (مرتفع، متوسط، منخفض) مع استعراض لطريقة التفاوض على المشاكل والنقاط الخلافية ما بين الأطفال وآبائهم، وأظهرت النتائج ارتباط أسلوب التفاوض الذي يتسم بقدر أكبر من التسامح بمستوى التحصيل الدراسي المرتفع.

كذلك اقترن التحصيل الدراسي المرتفع أيضاً بالأسس التي تستخدم أسلوب المشاركة الفعالة في إدارة المناقشات أما مجموعة الأطفال ذوي الأداء المنخفض، فالأسلوب المتبع هو الأسلوب المتسلط من جانب الآباء مما ترتب عليه ارتفاع في نسبة التوتر لدى الأطفال.

كما أجرى رويتر وآخرون Rueter et al. (1997) دراسة مطولة على (٣٣٥) أسرة على مدار أربع سنوات بهدف التعرف على العوامل المسببة لعدم التوافق بين الوالدين وأبنائهم المراهقين، ولكي يتأكدوا من النظرية التي ترى أن البيئة الأسرية تحدد بشكل كبير نوعية القضايا الخلافية والمنازعات التي تحدث بين الآباء وأبنائهم المراهقين.

وفي هذه الدراسة افترض أن مستوى الصراع بين المراهق والوالدين يكون محكوماً بشكل كبير بما يسمى تركيبة الأسرة Family context وبناء عليه فإن الجو العام للأسرة الذي يتسم بالدفء والألفة والتدعيم الإيجابي والتشجيع، من شأنه أن يساعد على عملية التفاوض التي تتم بين أفراد الأسرة خاصة عند اختلاف وجهات النظر بين الآباء والمراهقين.

ولقد أجريت الدراسة على (٣٣٥) أسرة وأولادهم في مرحلة المراهقة (١٦٨) أنثى و(١٦٢) ذكرا على أن يكون متوسط عمر الزواج (١٧.٩) سنة.

حيث تم تجميع البيانات عن تلك الأسر خلال أربع سنوات، منذ بداية مرحلة البلوغ (المراهقة المبكرة) حتى الانتهاء من مرحلة المراهقة المتوسطة. وكان التركيز فيها على طريقة تفاعل تلك الأسر مع أولادها والأساليب المختلفة المستخدمة لمواجهة وحل مشكلات المراهقين. ولقد وُجد أن مستوى العداء في السنة الأولى (أو مرحلة المراهقة المبكرة) بين البالغ ووالديه يرجع إلى الأسلوب العنيف الذي تعالج به المشكلات، واختلاف وجهات النظر بين الوالدين والمراهق.

وفي السنة الثانية وجد أن الأسر ذات النسب العالية في العداء تتسم طريقتها في حل المشكلات بالتفكك وعدم المرونة، بل ويزداد هذا التفكك عن المرحلة السابقة.

أما في السنة الثالثة فلقد وجد الباحث أن الصراعات والاختلافات في وجهات النظر بين الآباء والبالغين تتفاقم بصورة كبيرة بالمقارنة بالسنة الأولى. ومن ثم استطاع التوصل إلى اختيار نموذج يقال عنه أنه إطار الأسرة الإيجابي Positive Family Context.

ولقد توصل إليه من خلال التحقق من النظرية، التي ترى أن البيئة الأسرية التي تتميز بالدفء، والدعم النفسي، من الممكن أن تتبع استراتيجية التفاوض القائمة على أسلوب حل المشكلة في مواجهة المشاكل والصراعات التي يقابلها أفراد الأسرة، وبالتالي تقل كمية الصراعات والمشاكل الناجمة عن اختلاف وجهات النظر بين الوالدين وأبنائهم المراهقين.

وعلى النقيض من ذلك حددت النظرية مؤشرين ديناميكيين وهما سيادة السلوك العدائي والقهر وعدم القدرة على التفاوض بطريقة سليمة بين أعضاء الأسرة من شأنهما أن يضعا الأسرة على مسار صعوبات الحياة وكثرة الصراعات ما بين الآباء والمراهقين.

ويحدثنا هيل (1999) Hill عن دور التفاوض داخل الأسرة ثنائية المهنة Dual career family إذ يعتبر من المظاهر الشائعة في غالبية الأسر في الوقت الحالي، ولأن العمل والضغوط الأسرية Family stress يلقيان بظلال كثيفة على الصحة النفسية لدى أفراد الأسرة (الوالدين والأولاد) فتظهر بعض مظاهر الاضطرابات النفسية، مثل الاكتئاب وتقييم الفرد لذاته Self - Esteem بصورة سلبية.

ولذا نجد أن الإرشاد الأسري هنا يركز على كيفية التفاعل الأسري، أثناء مواجهته للمشاكل الناتجة عن مشاكل العمل وما لها من آثار على نمط الحياة الأسرية. ويقترح هيل أن مسئولية الإرشاد الأسري تكون ذات ثلاثة أبعاد:

أولاً: مساعدة أفراد الأسرة أثناء عمليات التفاوض على معرفة الأدوار الاجتماعية لكل فرد مع التمسك بالقيم والتقاليد داخل الأسرة.

ثانياً: تدعيم الأسرة في بيئة العمل عن طريق التعرف على الخلل الموجود بأنظمة العمل وكيفية التعامل معها.

ثالثاً: مساعدة أفراد الأسرة على معرفة النقاط التالية:

أ- الحدود بين الذات والآخر.

ب- التوقعات بالنسبة للأدوار الاجتماعية لكل فرد في الأسرة.

ج- التعرف على كيفية التفاوض وصنع القرار المشترك بين أفراد الأسرة والتدعيم المتواصل لإيجاد الحميمية في العلاقات الأسرية.

كذلك قدم الفرومان وآخرون Alveroman et al.,(1999) دراسة للتعرف على الطريقة التي يتفاوض بها المراهقين مع بعضهم البعض، من خلال بعض الأنشطة الاجتماعية (القراءة والكتابة) والتي تتم في المكتبات المدرسية بعد انتهاء اليوم الدراسي، وكيف أنها تساهم بشكل واضح في تشكيل إدراكات المراهق الاجتماعية مما يؤثر على الطريقة التي يستجيب بها للمواقف الاجتماعية مع الأقران والكبار.

واهتمت دراسة إينزابيلا Insabella (2000) بنوعية العلاقة التفاوضية بين الوالدين والمراهقين وأثرها على السلوك الجنسي للمراهقين، وذلك من خلال عينة قوامها (٤٥) مراهق و(٥٠) مراهقة تتراوح أعمارهم الزمنية ما بين (١٩-١٢) عاماً.

ولقد اهتمت الدراسة بتقييم الأسلوب الذي يتبعه الوالدين في التعامل مع المراهقين مع عقد مقارنة بين تلك الأساليب، فهناك أسلوب التفاوض الودود الذي يساعد المراهق على الانتقال السليم لهذه المرحلة بحيث لا تحدث تشوهات في المعلومات أو التصورات الجنسية أو الوقوع في انحرافات جنسية، أما الأسلوب الآخر غير العادي الذي يتسم بالتوتر واضطراب العلاقة المستقلة بين الوالدين والمراهق والذي يؤدي بالمراهقين إلى التورط في علاقات جنسية شاذة ويقعون في كثير من المواقف التي تعرضهم للخطر.

وفي دراسة بعنوان (التفاوض والتغير الاجتماعي) Negotiating and Social Change حاول وين وآخرون Wyn et al., (2000) الكشف عن المتناقضات في علاقة الشباب بأفراد المجتمع الناتج عن التغير الاجتماعي الذي يحدث في عالمهم الآن، كما نصح الدارسين في مجالات العلوم الإنسانية أن يضعوا في

الاعتبار الظروف الجديدة لأجيال ما بعد السبعينيات والمداخل الجديدة التي طورها في حياتهم، حيث أن التركيبات والتقييمات الاجتماعية تؤثر على أنماط الحياة لدى الشباب وعلى طريقة الاستجابة لواقعهم الجديد.

كما توصل لورسين وآخرون (Laursen et al., (2001 إلى أهمية استخدام أسلوب التفاوض لفض المنازعات وإزالة الصراعات ما بين الأفراد وبعضهم البعض داخل الأسرة.

وقدم أوليفر (Oliver (2002 دراسة بعنوان (أنماط التفاوض المستخدمة في تفاعل الأطفال) وذلك بهدف التعرف على العوامل المؤثرة على عملية التفاعل بين الأطفال وبعضهم البعض، أجريت الدراسة على مجموعة من الأطفال تتراوح أعمارهم الزمنية ما بين (٨-١٣) عاماً وتم تقسيم المشاركين في هذه المجموعة إلى (٩٦) مجموعة ثنائية على أساس التشابه في السن أو الجنس أو المواطنة. ثم توصل الباحث إلى أن أهم متغير يؤثر على طريقة التفاوض وتفاعل الأطفال Child interaction هو متغير المواطنة.

كذلك أجرى كاندلر (Candler (2002 دراسة تهدف إلى التعرف على دور المناقشات والتفاوض حول محتوى القصص المدرسية، وذلك على عينة من الطلبة تتراوح أعمارهم ما بين (١٠-١٤) سنة وتمت المقارنة بين طريقتين يتبعها المعلم.

الطريقة الأولى: بعيدة عن أساليب التفاوض حيث يقوم المدرس بشرح وقراءة أجزاء من القصة مع التركيز على الكلمات وكتابتها ونطقها.

أما الثانية: فتتم عن طريق المناقشة والتفاوض بين الطلبة وبعضهم البعض، وبين الطلبة والمعلم الذي يقود ورشة القراءة والكتابة، مع التأكيد على أن يقدم كل منهم وجهة نظره ويناقشها مع الآخرين مستنداً لصحة أقواله بالأدلة والبراهين، ولقد توصل الباحث إلى أفضلية الطريقة الثانية القائمة على المناقشة والتفاوض حيث تؤدي إلى فهم أكثر لأحداث القصة مع محاولة كل فرد إبراز وجهة نظره وأنها هي السليمة في سير الأحداث.

وبالنسبة للدراسات الخاص بالعنف فمما لاشك فيه أن هناك أعداد كبيرة من الدراسات تناولت العنف لدى المراهقين، وذلك بسبب أهمية تلك الظاهرة. حيث

أن انتشار جرائم الطلاب جعل أصابع الاتهام تشير إلى الإدمان والإحصائيات المسجلة تؤكد أن جرائم الطلبة وحدها وصلت إلى أكثر من ٧٠ ألف جريمة سرقة و٨ آلاف قضية مخدرات وإدمان و٣ آلاف قضية اغتصاب تم تسجيلها ضمن جرائم الطلبة سواء في المدارس أو الجامعات. ولعل ذلك الوضع الخطير هو ما دفع الباحثين إلى القول بأن بعض الأسر بمواصفاتها غير السوية هذه تعتبر مولدة للعنف. (Stephen Wilson, 1995).

خامساً: العنف والأسرة:

وأظهرت نتائج الدراسات التي تناولت نتائج العنف الوالدي الذي يمارس على الأبناء في صورة عدوان وإساءة وقسوة في المعاملة، حيث أكد على أن هذه المظاهر من الإساءة والعدوان تؤدي بالأبناء إلى فقدان تقديرهم لذواتهم ومعاناتهم من مشكلات نفسية اجتماعية ينعكس أثرها على علاقة هؤلاء الأبناء بآبائهم وبالمجتمع.

Vernon Y. et al., 1998) Roberts et al., 1994; (Windom, C. et al., 1989.

كذلك أشارت بعض الدراسات إلى تأثر سلوك الأبناء بما يلاقونه من عنف وسوء معاملة داخل أسرهم مما يؤثر على تحصيلهم الدراسي، وقدراتهم الاستيعابية للمواد الدراسية بالإضافة إلى كثرة حالات الشجار والشغب مع أقرانهم بالمدرسة.

John, D. et al. (1995) ،Andrew, J. (1995) ،Eregg, E. (1996)

ولذا سوف تركز المؤلفة في هذا الجزء على الدراسات التي تناولت فاعلية بعض برامج الإرشاد النفسي سوءا للوالدين أو الأبناء للتعامل مع سلوك العنف. حيث أن هناك كثيرا من الدراسات اهتمت بتقديم البرامج الإرشادية للآباء والأبناء معاً أو لكل فريق على حدة أو تقديم البرامج الإرشادية والعلاجية للأبناء الذين يتعرضون للاتجاهات الوالدية السلبية حيث توصلت نتائج تلك الدراسات إلى أهمية تقديم برامج الإرشاد الجماعي للأولاد، وكذلك تقديم برامج الإرشاد للوالدين لما لها من أثر في تحسن وتعديل الاتجاهات الوالدية نحو الأبناء بما يسمح بخفض حدة السلوك العدواني.

ففي دراسة ستيوارت (1993) Stewart قدم برنامجاً لوالدين يستحثهم فيه على أهمية زيادة الوقت الذي يقضونه مع أبنائهم ليكون لديهم فرصة للتنفيس الانفعالي والتعبير بالكلام عما يشعرون به من إحباط وحزن. وأشارت النتائج إلى إيجابية البرنامج الإرشادي لكل من الطلبة والآباء والمدرسين وكانت متمثلة في نقص واضح لسلوك العنف والمشاجرات التي تحدث في المدرسة.

ودراسة بيلير وآخرين (2000),.Peller et al الذين درسوا تأثير الجماعات الإرشادية وآثرها على التوافق السلوكي لدى مجموعة من الأولاد (٤٦ طفلا) تتراوح أعمارهم بين (٦-١٢) سنة. وأشارت النتائج إلى تحسن ملحوظ في تقارير الأطفال عن القلق، كما أقرت الأمهات أن أبناءهم قد تحسنوا بدرجة واضحة فيما يتعلق بمشكلاتهم السلوكية والانفعالية وأخيراً تمت مناقشة الخطوات الضرورية لدعم الأسرة والأطفال في الاتجاه نحو حياة خالية من العنف.

وسيجال (2000) Segal الذي اهتم بإشراك الوالدين في برنامج للإرشاد الأسري للتحقق من أثر هذا البرنامج على التحصيل الدراسي والعنف لدى مجموعة من التلاميذ.

ولقد تم مراقبة نتائج البرنامج بواسطة الآباء والرؤساء وممارسو البرنامج وأكدت النتائج أن التلاميذ الذين تعرض والديهم لعشرة جلسات إرشادية كان لديهم تحسناً ملحوظاً في درجات التحصيل الدراسي، بالإضافة إلى دور الوالدين الذين ساهموا في تحسين مشكلات أبنائهم، حيث ساعد البرنامج على زيادة التقارب والتفاهم بين الوالدين والأبناء من ناحية والآباء والمدرسين من ناحية أخرى، ولقد أقر الوالدان بوجود تغيرات ملحوظة في سلوك أبنائهم بفضل هذا البرنامج.

وهناك دراسات كثيرة أكدت على فاعلية البرامج العلاجية المستمدة من نظرية التعلم الاجتماعي لأسر الأبناء الذين يعانون من سلوك العنف الأسري والمدرسي، ودراسات أخرى أكدت على أهمية وجود برامج إرشادية يقدمها المرشد النفسي في البيئة المدرسية التي يظهر فيها سلوكيات العنف.

ولذا يرى ثومبسون (2001) Thompson أن المدرسة تستطيع أن تقدم برامج إرشادية وعلاجية عن طريق الأخصائي النفسي في البيئة المدرسية التي تحدث فيها مشاكل العنف وتكون ذات جدوى ونفع لجميع الأطراف المعنية.

كذلك يتفق معه ريسنجر Reisinger (2002) من خلال دراسته التي هدفت إلى التحقق من مستويات التدريب التي يتلقاها المرشدون النفسيون بالمدارس ومدى تأثير هذا التدريب على الطلبة ذوي المشكلات السلوكية حيث أكدت الدراسة أن نسبة نجاح هذه التجربة هي ٨٤٪ مما أدى إلى ضرورة تكاتف جهود المرشدين والمدرسين والآباء لتقديم تلك الخدمات الإرشادية والعمل على إنجاحها لما لها من آثار إيجابية على سلوكيات الطلبة.

أما كيومينجز Cummings (2002) فلقد رأى من خلال دراسة مسحية على (٢١٤ مرشداً نفسياً) وأثر البرامج الإرشادية التي تقدم في المدارس للطلبة، أن هناك إجماعا من قبل المرشدين ورؤساء تلك البرامج، على أن هناك معوقات للقيام بالعملية الإرشادية في المدرسة كنقص الوقت، وعدم إقبال الطلبة على الخدمات الإرشادية، ونقص التوجيه الوالدي في هذا الشأن كما أكدت الدراسة على أهمية الدور الوالدي لنجاح العملية الإرشادية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

فكما أشارت كثير من الدراسات في مجال العنف بأصابع الاتهام إلى أسرة المراهق أو الطفل والتي تتعرض لكثير من ضغوط الحياة اليومية، وبالتالي فرض كثير من الممارسات التي تتسم بالعنف والقسوة تجاه الأبناء من جانب الوالدين، كل هذه العوامل تؤدي إلى ميل الأفراد لسلوك العنف الذي يتفاوت من شخص وآخر تبعاً لخصائصه النفسية والاجتماعية.

وأيضاً المعاملة الوالدية السيئة والعنف المادي الذي يمارس على الطفل من قبل والديه مما يتسبب في جنوح الطفل، وارتكابه لبعض الجرائم وما يؤدي إليه من تدهور لدى الأبناء في القيم الدينية والأخلاقية في مرحلة المراهقة والشباب مع فقدانهم لعوامل الانتماء للمجتمع الذي يعيشون فيه والذي يتجسد في سلوكيات العنف التي تقرأ عنها الكثير في الجرائد اليومية.

وهذا مما حدا بالمؤلفة إلى عمل برنامج إرشادي للوالدين يساعدهم على اكتساب بعض المهارات التفاوضية حيث أشار كثير من الباحثين في مجال علم

النفس إلى مشكلات المراهقين التي تتزامن مع هذه المرحلة وتنشأ نتيجة عدم معرفة الوالدين والمربين بالأساليب الصحيحة للتربية وعدم التفهم والإدراك السليم لخصائص هذه المرحلة، مع وضع القيود التي تحول دون تطلع المراهق إلى الاستقلال والحرية مما يشعره بأن هذه المعاملة تمس كيانه وتحكم نزعته نحو التحرر والاستقلال.

وكما أشار بعض الباحثين في هذا المجال أن الحوار والتفاوض يعتبر من الأمور الضرورية في حياة الأسرة لمواجهة متطلبات الأبناء والتعايش معهم بسهولة وسلام (Lawson, 1996; Wyn et al., 2000; Insabella, 2000).

ولقد طبق البرنامج على عينة من مجموعة من الأسر (٢٠ أسرة) ممن لديهم أبناء في عمر المراهقة ويعانون من سلوك العنف، ولقد استقر العدد النهائي لعينة الدراسة على:

أ- عينة الوالدين (٢٠ آباء وأمهات) وتتراوح أعمارهم الزمنية بين (٤٣-٥٥) سنة ممن حصلوا على أقل الدرجات على مقياس المهارات التفاوضية.

ب- عينة المراهقين (٢٠ ذكورا وإناثا) تتراوح أعمارهم الزمنية بين (١٥,٦-١٧) سنة ممن حصلوا على أعلى الدرجات على مقياس العنف الأسري والمدرسي.

تم تقسيم عينة الدراسة إلى مجموعتين تجريبية وضابطة بواقع كل مجموعة (١٠ آباء و١٠ أمهات و١٠ مراهقين).

سادساً: مقياس المهارات التفاوضية للوالدين:

بعد الاطلاع على التراث السيكولوجي المتعلق بموضوع المهارات التفاوضية تم التوصل إلى عدد من العبارات التي تعبر عن المهارات التي يتميز بها أي فرد يتفاوض بشكل ناجح ومميز، ومن ثم تم تصميم المقياس في صورته الأولية بحيث صنفت العبارات على أساس خمسة أبعاد، تمثل المهارات التفاوضية، وذلك وفقاً للتكرار والتطابق بين الدراسات والمقاييس السابقة وهي:

مهارات التواصل:

وهي عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي يستخدمها الفرد للتواصل مع الآخرين، مثل الحوار البناء مع الآخرين، الصراحة في الكلام، المساندة الاجتماعية، التعبير عن المشاعر الإيجابية، الاهتمام بالآخر واحترامه. ويتم قياس هذه المهارات من خلال (١٠) عبارات.

مهارات الإقناع:

يقصد بها مجموعة الممارسات التي تعتمد على استخدام الحقائق والبراهين من خلال الحوار والنقاش لتغيير موقف الطرف الآخر، فهي القدرة على ممارسة التسوية والتعاون لمواجهة المواقف الخلافية. ويتم قياس هذه المهارة من خلال (١٠) عبارات.

مهارات الإنصات:

يقصد بها مجموعة المهارات التي تظهر الفرد بمظهر المهتم المتعمق بما يقال، والتي تساعده على تركز الانتباه مع المتحدث مع عدم المقاطعة أثناء الحديث أو الانحراف عن موضوع المتحدث، ويتم قياس هذه المهارات من خلال (١٠) عبارات.

مهارات التحكم في انفعال الغضب:

يقصد بها مهارات كظم الغيظ والتحكم في انفعال الغضب وألا يعبر الفرد برسالات غير لفظية عن السأم والضجر مع القدرة على إظهار الترحيب بالاعتراض أو النقد، ويتم قياس هذه المهارات من خلال (١٠) عبارات.

سابعاً: مقياس العنف الأسري والمدرسي:

اشتمل مقياس العنف الأسري والمدرسي على (٧٥) عبارة قسمت إلى ثلاثة أبعاد كالتالي:

أولاً: العنف تجاه الوالدين:

ويقصد به إيقاع الضرر والإيذاء البدني والنفسي بالآخر (الأب أو الأم)، فضلاً عن إيقاع التدمير والإضرار بممتلكاته الخاصة مع عدم التعاطف مع أحد الوالدين عندما يمر بموقف محزن أو مؤلم، فهو سلوك مشوب بالقسوة والعدوان تجاه الوالدين.

ثانياً: العنف تجاه الإخوة:

ويقصد به مظاهر العنف التي تصدر من المراهق تجاه الأشقاء والتي تتراوح بين الإيذاء البدني والهجوم اللفظي وتدمير الممتلكات الخاصة بهم إلى الحد الذي يشعر فيه بالسعادة في تخريب الممتلكات الخاصة بإخوته.

ثالثاً- العنف المدرسي:

يقصد به مجموعة من الممارسات التي تصدر عن المراهق وهي تمثل مجموعة سلوكيات تستهدف الإضرار والإساءة البدنية لزملائه في المدرسة، وكذلك الإساءة الانفعالية كالتحقير والإهانة أو التعليقات الجارحة وأيضاً العنف تجاه إدارة المدرسة، أو تدمير مكونات الفصل أو المدرسة.

ثامناً : البرنامج الإرشادي:

تعتبر البرامج الإرشادية والعلاجية في مجال الأسرة هامة جداً، لتدريب وتزويد الوالدين بالمعلومات التي تساعدهم على رعاية وتنشئة أطفالهم.

ويعد هذا البرنامج من الأدوات الأساسية التي تم تصميمها لخدمة أهداف هذه الدراسة، إذ أن هذا البرنامج يهدف إلى إكساب الوالدين المهارات التفاوضية التي تساعدهم على معالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها، والتي تظهر من وقت وآخر بين الوالدين والمراهق.

وفي هذا الصدد يؤكد قدري حفني (٢٠٠٠ : ٢١٨) أن عالم البشر عبارة عن مائدة مفاوضات لا حدود لها، الجميع يجلسون حولها وكافة الموضوعات مطروحة للتفاوض والفرد مشارك في هذه المفاوضات، شاء أم أبى، كبير أم صغير، فالفرد يتفاوض مع أفراد أسرته، والوالدان يتفاوضان مع أبنائهما على حل المشاكل الخلافية بينهم.

ونستطيع توضيح هذا المعنى من خلال وجهة نظر حامد زهران (١٩٨٤: ١٦) الذي يرى أن الفرد منذ طفولته يتحول من طفل لا حول له ولا قوة إلى عضو مسئول في جماعة وفي جماعات يحتويها المجتمع الكبير الذي يعيش فيه، عليه من المسئوليات الكثير، وعليه أن يبذل جهداً كبيراً في سبيل التفاعل السليم مع الجماعة، وبالتالي فالفرد منذ طفولته لديه القدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية الفعالة مع الآخر، فهو يكتسب الأساليب السلوكية والاجتماعية ويتعلم الأدوار الاجتماعية لتساعده على التفاعل السليم مع الجماعة. ومن هنا يلجأ الفرد لاستخدام الأساليب التفاوضية التي تساعده على تلبية احتياجاته وأداء أدواره الاجتماعية بنجاح.

ولهذا اهتمت الدراسة الحالية ببناء وتصميم برنامج إرشادي يهدف إلى إكساب الوالدين المهارات التفاوضية، التي تساعدهم في مواجهة ومعالجة القضايا الخلافية التي تحدث بين الأبناء والآباء.

واعتمدت المؤلفة على أكثر من مدخل إرشادي وذلك لكي تتمكن من توظيف المداخل الإرشادية، بما تشتمل عليه من فنيات لخدمة البرنامج الإرشادي مثل: العلاج السلوكي المعرفي لبيك Beck، ونظريات التعلم الاجتماعي لبندورا Bandura، وبعض فنيات السيكودراما والمناقشة الجماعية والمحاضرات كما تطرقت المؤلفة إلى بعض الاستراتيجيات الخاصة بعملية التفاوض. **وسوف نوضح ذلك في النقاط التالية:**

١- المحاضرة والمناقشة:

يعتبر أسلوب المحاضرة والمناقشة والحوار على اعتبار أنه أسلوب يعتمد على عنصر التعلم، وإعادة التعلم من خلال إلقاء محاضرات مبسطة على الأفراد يتخللها ويليها مناقشات جماعية، حيث إن المناقشة تلعب دوراً كبيراً في تغيير الاتجاهات التي يتبعها الوالدين داخل أسرهم.

هذا بالإضافة إلى أن أسلوب المناقشة الجماعية يتيح لأفراد الجماعة الفرصة لتبادل الخبرات والمهارات في التعامل مع الآخرين ومواجهة المواقف المتباينة.

٢- لعب الدور: Role-Playing:

تقوم هذه الفنية على قيام أعضاء الجماعة بممارسة أنماط من السلوك الذي يكون له أهمية ما، كي تتمكن منه في مواقف خارج الجماعة، على أن يلعب المشارك

الدور بتلقائية ودون إعداد مسبق ويشترك الآخرون بحرية تامة في المناقشة مع المرشد، والتي تعقب عملية التمثيل والتي تظهر تضاربا في الاتجاهات المختلفة للأفراد والمشاركين مما يؤدي إلى ظهور اتجاه جماعي نحو بعض المواقف والأشخاص، والذي غالباً ما يؤدي إلى تعديل اتجاهات أفراد الجماعة.

٣- إعادة البنية المعرفية: Cognitive-Restructuring:

أشار بيك (1989) Beck إلى أن أسلوب إعادة البناء المعرفي يساعد الفرد في التغلب على الإدراكات والأحكام الخاطئة وخداعات الذات، ومن ثم فهي تهدف إلى مساعدة الفرد على تعديل الجمل الداخلية (أي ما يقوله لنفسه) أو الحديث الداخلي Inner speech.

ويتعلم الفرد كيف أن هذه الجمل الداخلية تسبب المشكلات الانفعالية التي يعاني منها، ثم يتخيل الموقف المشكل للكشف عن التعبيرات الذاتية الخاطئة، والتي تصدر عنه في هذه المواقف ويتدرب على التعبيرات الصحيحة بدلاً منها. (لويس مليكة، ١٩٨٩: ١٢٣).

٤- فنية حل المشكلات: Problem Solving Approach (عند دزوريللا وجولدفريد Dzurilla and Goldfrid):

يعتبر أسلوب حل المشكلة من المداخل الفعالة للتفاوض حيث يعتمد على تحديد المشكلة أو القضية المتنازع بشأنها وتشخيصها جيداً وتحديد الأهداف أو الحلول المرغوبة مع مراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة والاعتماد على إجراء المناقشات.

وأسلوب حل المشكلة من المنظور السلوكي هو عملية مساعدة تهدف إلى تمكين الفرد من أن يتعامل بكفاءة أكبر مع المشكلات الموقفية، حيث يشير محروس الشناوي ومحمد عبد الرحمن (١٩٩٨) إلى أن الفرد من خلال هذه الطريقة يتعلم كيف يصوغ المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها، لأن الفهم الخاطئ للمشكلة ووصفها غير المنطقي يمثل جزء كبير من المشكلة كما يؤكد هاري ميلز (٢٠٠٣) على أن المتفاوض الناجح يتميز بمهاراته في تحليل الأحداث والمواقف، تلك المهارات تعتمد على ربط الأحداث ببعضها البعض مع تحديد الاختلافات أو الخلافات المحتملة.

هذا بالإضافة إلى أن المتفاوض الفعال يجب أن تتوفر لديه مهارات الاستنتاج من المعلومات المتاحة والتي تبدو واضحة في سلوكيات الطرف الآخر (التصرفات اللفظية وغير اللفظية) إذ من الممكن أن تشير إلى ضرورة تقديم تنازلات منذ البداية، هنا يجب على المتفاوض أن يقوم بالدراسة والتحليل بين العديد من الأهداف والتنازلات فهو يحتاج إلى نظرة تحليلية للموقف. وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هي المشكلة الأساسية وما هي المشكلة الجانبية؟
- ما هو الهدف الأساسي من العملية التفاوضية؟
- ما هي أفضل الطرق لتحقيق الأهداف؟
- ما هي الاستراتيجية التي سوف يلجأ إليها الطرف الآخر؟
- كيف نحقق ما نصبو إليه من أهداف في ظل استراتيجية الطرف الآخر؟

٥- التغذية الراجعة:

تعني تزويد الفرد بمعلومات عن تأثيرات سلوكه وتوجه التغذية الراجعة السلوك في الحاضر وفي المستقبل، وقد تُحدث التغذية الراجعة تغييرات في الدافعية أو تقدم خبرة تعلم جديدة.

٦- التدريب على بعض المهارات التفاوضية مثل:

أ- مهارات الإقناع:

فالتفاوض كما يراه جيمس باترسون Patterson (2002) هو العمل على إرضاء الأطراف الأخرى، فهو موقف مريح للطرفين حيث يعملان معاً للحصول على النتائج المرجوة، بمعنى إشباع حاجات الفرد وحاجات الطرف الآخر في آن واحد فالتركيز على المصلحة المشتركة تعود في النهاية إلى النجاح والإنجاز والاتفاق بين الأطراف في المواقف التفاوضي. (Patterston, 2002: 3).

كما يرى جورج فولر (٢٠٠٠) أن المتفاوض (الوالد) الناجح ليس فرداً ماهراً في إجبار الخصم على الخضوع، وإنما القدرة على ممارسة التسوية والوصول إلى حل وسط والتحلي بالصبر والتعاون في حل المشكلات وليس الإرغام فالمفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام.

ويؤكد المتخصصون في هذا المجال على أن الإقناع يبدأ بالمصداقية وهذا يعني أنه لكي تقنع الآخرين بما تريد ينبغي أن يصدقوا حديثنا أولاً، ولكي يصدقوا حديثنا ينبغي أن يكون حديثاً صادقاً، ولكي يكون الحديث صادقاً ينبغي أن يكون واقعياً، وبذلك نجد أنهم يؤكدون على الصدق في الحديث حيث أنه من الوسائل التي تجعل الفرد ينال ثقة الآخرين. (هاري ميللر ٢٠٠٣؛ جورج فولر، ٢٠٠٠؛ Jones, 1995).

ب- المهارة الخاصة بطريقة إلقاء الأسئلة:

يحدثنا حسن وجيه (٢٠٠١) عن دور الأسئلة في نجاح العملية التفاوضية، وما لها من أهداف منها جذب الانتباه والحصول على المعلومات واختبار صحة هذه المعلومات وإثارة التفكير كما يلي:

١- جذب الانتباه.

٢- الحصول على المعلومات واختبار صحة هذه المعلومات.

٣- إثارة التفكير.

٤- تنشيط المناقشة.

٥- تفسير مجرى الحديث لكسب الوقت أو إضاعة الوقت.

٦- إرباك الطرف الآخر.

٧- حصار أو استفزاز الطرف الآخر.

لذا فإنه يؤكد على أن طرح أي سؤال لابد وأن يمر بثلاث مراحل وهي:

الخطوة الأولى: الاستعداد.

الخطوة الثانية: طرح السؤال.

الخطوة الثالثة: مراعاة توابع السؤال.

جـ- التدريب على مهارة الإنصات:

الإنصات أو كما يسميه المتخصصون في المجال التفاوضي (السحر الأبيض) حيث يرون أن أكثر الآليات تأثيراً في العالم للانسجام مع الناس وعقد رباط

الصداقة تتمثل في القدرة على الإنصات إليهم بتعاطف وفهم، إلا أن القليلين من الناس من يمارس ذلك السحر الأبيض.

كما – سبق القول – أن الإنصات يجعل الناس على مختلف مكانتهم ومواقعهم ينظرون إلى الفرد الذي يُجيد الإنصات على أنه شخص واع متفهم، يفهم الناس ذلك لأنه ينصت إليهم. حيث إن الفرد لا يستطيع أن يفهم الآخر ما لم يكن لديه الرغبة في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

الأسس التي يقوم عليها البرنامج:

يقدم البرنامج على مجموعة من الأسس وهي كالتالي:

الأسس الفلسفية:

يستمد البرنامج أسسه الفلسفية من نظريات الإرشاد والعلاج النفسي خاصة السلوكي المعرفي، وما يتضمنه من فنيات تجمع بين أعمال العقل والتفكير المنطقي وترجمة هذه الأفكار الجديدة التي يتم اكتسابها من خلال سلوك الفرد.

كذلك اعتمد البرنامج على معرفة بعض المهارات التفاوضية والتي تم اقتباسها من الأجزاء الخاصة بسيكلوجية المتفاوض المتميز، والتي تساعد الوالدين على مواجهة المشكلات مع أبنائهم، حيث أن التفاوض وفق أسس منهجية يكون نافذة من الخير للجميع فالتفاوض المنهجي مفيد في إيصال الفكر للآخر، ومفيد في تدريب المتفاوض نفسه إذ أنه يرتقي بطريقته في التفكير وفي الأداء ويعمله ضبط النفس، ويقوي لديه ملكة المحاكاة والتفكير المتزن مما يجعله مقبولاً من الآخرين. (قدري حفني، ٢٠٠٠).

ولذلك عمدت المؤلفة إلى تقديم بعض المهارات التفاوضية، والتي تعمل على إكسابها للوالدين وذلك من منطلق أننا نمارس التفاوض في كل شأن من شئون حياتنا في المنزل والعمل فهو جزء من نسيج العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبعضهم البعض. (فاروق عثمان، ١٩٩٨: ٢).

الأسس النفسية والتربوية:

حاولت المؤلفة مراعاة الخصائص العامة للنمو في مرحلة المراهقة، وأيضاً مراعاة الفروق الفردية بين أفراد العينة حيث تضمن البرنامج عدداً من الفنيات

والمهارات التفاوضية التي تساعد على تدريب وتوجيه الوالدين في التعامل مع سلوك العنف لدى المراهقين. والتعرف على استراتيجيات التدخل الإرشادي التي يمكن أن تسهم في تحسين المهارات الوالدية لمواجهة سلوك العنف لدى المراهقين.

الأسس الاجتماعية:

تم تطبيق البرنامج بصورة جماعية حيث تؤكد الدراسات على فعالية الإرشاد والعلاج الجمعي، حيث تمثل الجماعة إطاراً مرجعياً للفرد وأيضاً تقوم بعملية التغذية الراجعة لسلوكياته المكتسبة.

تاسعاً : التخطيط للبرنامج:

الأهداف العامة:

يهدف البرنامج إلى إكساب الوالدين بعض المهارات التفاوضية لمواجهة سلوكيات العنف لدى المراهق وللتعرف على الطريقة المثلى للتعامل معه.

الأهداف الإجرائية:

- تعريف الوالدين بطبيعة وخصائص النمو لمرحلة المراهقة.
- تعريف الوالدين بالمشكلات السلوكية لتلك المرحلة مع التركيز على مشكلة العنف وآثارها السلبية على الأسرة.
- تعريف الوالدين بمفهوم التفاوض وبأهمية المهارات التفاوضية للتعامل مع المشكلات الحياتية.

تعليم وتدريب الوالدين على استخدام المهارات التفاوضية التي تعين على التعامل مع المراهق بطريقة سليمة وتربوية مثل:

أ- تنمية مهارات التواصل الإيجابي مع المراهق.

ب- تنمية مهارات الضبط الذاتي والسيطرة على الغضب.

جـ- تدريب الوالدين على مهارات الإنصات الجيد.

د- تدريب الوالدين على ممارسة السلوك التوكيدي.

هـ- تنمية مهارات الإقناع لدى الوالدين.

و- تنمية مهارات التكيف وفقاً لمتطلبات الموقف الذي يواجه الوالدين أثناء التفاوض.

ز- تدريب الوالدين على استخدام آليات الأسئلة في عملية التفاوض مع أبنائهم.

مراحل تطبيق البرنامج:

يمر البرنامج بأربع مراحل وهي:

أ - **مرحلة البدء:** وهي تضم الجلسة الأولى ويتم من خلالها التعارف بين المؤلفة والأفراد المشاركين في البرنامج مع عرض لأهداف البرنامج ومحتواه بشكل عام والاتفاق على زمن وعقد مكان الجلسات.

ب- **مرحلة الانتقال:** وهي تضم الجلسات من الثانية وحتى العاشرة ويستخدم فيها فنية المحاضرة والمناقشة والحوار وإعادة البناء المعرفي التي تهدف إلى التعرف على النقاط التالية:

- خصائص النمو الخاصة بمرحلة المراهقة والاحتياجات النفسية لهم مع التركيز على المشكلات النفسية التي غالباً ما تظهر في هذه المرحلة، خاصة مشكلة العنف وآثارها السلبية على شخصية المراهق وأفراد الأسرة.
- تعريف الوالدين بمفهوم التفاوض، وبأهمية المهارات التفاوضية للتعامل مع المشكلات الحياتية بين الوالدين والمراهق والتركيز على الاستراتيجيات المختلفة لعملية التفاوض، والأنماط المختلفة للمتفاوضين.

جـ- **مرحلة العمل البناء:** وهي تضم الجلسات من الحادية عشر إلى الرابعة والعشرين ويتم من خلالها تدريب الوالدين على ممارسة المهارات التفاوضية من خلال استخدام فنيات لعب الدور والنمذجة والتعليمات الذاتية والتغذية الراجعة والواجبات المنزلية.

د - **مرحلة الإنهاء:** تتضمن الجلستين الأخيرتين حيث يتم من خلالها بلورة الأهداف التي تحققت من خلال البرنامج مع التأكيد على اكتساب الوالدين للمهارسات التفاوضية والتي يمكنهم استخدامها في المواقف اليومية في المستقبل. والجدول رقم (١٧) يوضح التخطيط العام للبرنامج.

جدول (١٧)
يوضح التخطيط العام للبرنامج

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الفنيات المستخدمة
جلسة (١)	التمهيد والتعارف بين المؤلفة وأفراد العينة وعرض أهداف البرنامج ومحتواه بشكل عام والاتفاق على زمان ومكان عقد الجلسات	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار
جلسة (٢)	محاضرة عن خصائص النمو في مرحلة المراهقة	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية
جلسة (٣)	الحاجات النفسية للمراهق ودور الأسرة في كيفية إشباع هذه الحاجات	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار– إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية
جلسة (٤، ٥)	المشكلات السلوكية في مرحلة المراهقة مثل: (العناد والتمرد – الجنوح – الإدمان)	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية
جلسة (٦)	التعرف على الآثار السلبية لمشكلة العنف وآثارها السلبية على علاقات الأفراد الاجتماعية داخل الأسرة	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الفنيات المستخدمة
جلسة (٧)	التعرف على العوامل المسببة لعدم التوافق بين الوالدين والمراهقين – تبصير الوالدين ببعض الطرق والمناهج التي تنتهجها الأسرة وتؤدي إلى الاختلافات المستمرة بين وجهات النظر للوالدين وأبنائهم المراهقين على المدى الطويل.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية
جلسة (٨)	تعريف الوالدين بمفهوم التفاوض وبأهمية المهارات التفاوضية للتعامل مع القضايا الخلافية	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية
جلسة (٩، ١٠)	تعريف الوالدين بالأنماط المختلفة لشخصية المفاوضين والخصائص السلوكية المميزة لكل نمط تفاوضي	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – الواجبات المنزلية
جلسة (١١، ١٢)	من الجلسة الحادية عشر وحتى الجلسة الرابعة والعشرين: تدريب على المهارات التفاوضية. المهارة الأولى مهارة الإنصات (أسلوب السحر الأبيض) - الوصايا العشر في الإنصات الجيد. تنمية مهارة الإنصات الجيد لدى الوالدين.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – إعادة البناء المعرفي – النمذجة
جلسة (١٣، ١٢)	المهارة الثانية أسلوب حل المشكلة - تبصير الوالدين بأسلوب حل المشكلة كمهارة تفاوضية وبأهميتها كأسلوب لفض المنازعات والخلافات التي تحدث في محيط الأسرة.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – التعزيز –

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الفنيات المستخدمة
	- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين حول أسلوب حل المشكلة. - تدريب الوالدين على استخدام أسلوب حل المشكلة لمواجهة المشكلات في محيط الأسرة.		إعادة البناء المعرفي - النمذجة
جلسة (١٤، ١٥)	المهارة الثالثة السلوك التوكيدي - تعريف الوالدين بالسلوك التوكيدي باعتباره من سمات المتفاوض المتميز. - تدريب الوالدين على ممارسة السلوك التوكيدي في محيط الأسرة. - تبصير الوالدين بأهمية إشراك أبنائهم المراهقين على ممارسة السلوك التوكيدي.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – التعزيز – النمذجة
جلسة (١٦، ١٧، ١٨)	المهارة الرابعة القدرة على الإقناع - تعريف الوالدين بأن المفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام. - تعريف الوالدين بالاستراتيجيات المختلفة في التفاوض. - تعريف الوالدين بالمحددات الأساسية للتأثير على الطرف الآخر (المراهق). - تدريب الوالدين على الخطوات الصحيحة لتنمية القدرة على الإقناع. - تدريب الوالدين على استخدام الاستراتيجيات المختلفة للتفاوض.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – إعادة البناء المعرفي- النمذجة

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الفنيات المستخدمة
جلسة (١٩، ٢٠)	المهارة الخامسة آليات الأسئلة في عملية التفاوض - تبصير الوالدين بأهمية آليات الأسئلة وكيفية توظيفها في عمل الحوار اليومي مع أبنائهم المراهقين. - تبصير الوالدين بأنواع الأسئلة. - تدريب الوالدين على الخطوات الرئيسية لتوظيف السؤال على أساس علمي	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – التعزيز – إعادة البناء المعرفي – الواجبات المنزلية – النمذجة
جلسة (٢١، ٢٢)	المهارة السادسة مهارة التحليل والاستنتاج - تبصير الوالدين بأن المفاوض الفعال يتميز: - بمهاراته في تحليل الأحداث والمواقف. - المفاوض الفعال تتوفر له مهارات الاستنتاج من خلال المعلومات المتاحة. - تدريب الوالدين على مهارة التحليل والاستنتاج.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – التعزيز – إعادة البناء المعرفي – النمذجة
جلسة (٢٣، ٢٤)	المهارة السابعة الإبداع - تبصير الوالدين بأن المفاوض المتميز يتصف بالمرونة والمهارة في التكيف مع التغيير وفقاً لمتطلبات الموقف الذي يواجهه أثناء التفاوض. - تدريب الوالدين على مهارات التكيف مع المواقف من خلال توفير الأفكار النيرة والجديدة للخروج من المواقف الصعبة.	٩٠ دقيقة	المحاضرة – المناقشة والحوار – لعب الدور (مواقف تفاوضية مصطنعة) – التغذية الراجعة – التعزيز – إعادة البناء المعرفي – النمذجة

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الفنيات المستخدمة
جلسة (٢٥، ٢٦)	جلسة ختامية - يتم من خلالها بلورة الأهداف والتأكيد على المحافظة على تلك المهارات المكتسبة واستخدامها في المواقف الحياتية.	٩٠ دقيقة	المحاضرة والمناقشة والحوار

عاشراً: جلسات البرنامج:

الجلسة الأولى:

تعارف بين الباحثة والأسرة المشاركة في البرنامج وذلك من خلال إقامة علاقة ودية بين الباحثة والوالدين المشاركين في البرنامج.

- تعريف الهدف من البرنامج.
- الاتفاق على زمان ومكان عقد الجلسات.
- محاولة تنشيط دافعية الوالدين نحو التعليم والتدريب على المهارات التفاوضية مع توضيح مبسط لأثر نقص تلك المهارات على نمو واضطراد سلوك العنف لدى المراهقين.

الجلسة الثانية:

عنوان الجلسة: خصائص النمو لدى المراهق (الخاصة بمرحلة المراهقة).

الأهداف:

- تبصير الوالدين بمرحلة المراهقة والتعرف على خصائص النمو الجسمية الحركية والعقلية والانفعالية والاجتماعية.
- مساعدة الوالدين على فهم الحقائق الخاصة بنمو المراهق والعوامل التي تساعد على نموه الجسمي والعقلي والانفعالي والاجتماعي بطريقة سليمة.
- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين نحو خصائص ومتطلبات النمو.

- توزيع نسخة مطبوعة على الوالدين المشاركين في الجلسة تتضمن شرحاً وافياً للنقاط السالفة الذكر.
- الفنيات: المحاضرة والمناقشة، إعادة البناء المعرفي.

الجلسة الثالثة:

العنوان : الحاجات النفسية للمراهق ودور الأسرة في كيفية إشباع هذه الحاجات.

الأهداف:

١- المراهق له احتياجات نفسية لا يمكن إغفالها، وأن شخصية المراهق تكون سوية أو مضطربة تبعاً للأساليب المتبعة لإشباع احتياجاته النفسية.

٢- المناخ الأسري الصحي يعمل على إشباع حاجات المراهق النفسية بطريقة سوية.

٣- المناخ الأسري الذي يتسم بالتوتر والقسوة يؤدي إلى إحباط المراهق ويدفعه للقلق والتوتر والاندفاع نحو السلوك المنحرف.

٤- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين اللاعقلانية نحو أساليب أو طرق إشباع احتياجات المراهق المختلفة.

الجلسة الرابعة والخامسة: العنوان : المشكلات السلوكية في مرحلة المراهقة وأسبابها.

تمثل فترة المراهقة (الشباب) من ١٣-٢١ عاماً عام اكتمال النمو الفسيولوجي الجسماني وعدم الاستقلال الاقتصادي وبالتالي يتوقف المجتمع من النظر إلى المراهق هنا كطفل وفي نفس الوقت حرمانه من القيام بدوره كعضو مكتمل في المجتمع.

ولا يعني بحثنا عن المشاكل هذه المرحلة أن مشكلاتها تفوق أهميتها مشاكل مراحل النمو الأخرى. حيث أ، لكل مرحلة ثابتة عملياتها الارتقائية التي يفرضها المجتمع ويتوقف علاجها على مدى إشباع الحاجات الفردية مما يساعد الفرد على التكيف مع المجتمع. ولسوف نجد أن مشكلات المراهقة عديدة ومتنوعة وسوف نتعرض لبعض تلك المشكلات.

أولاً- مشكلة العناد والتمرد على السلطة:

العناد والتمرد يظهران في مراحل معينة كظاهرة طبيعية تتناسب وهذه المراحل من النمو ورغم ذلك إذا كانت هناك مبالغة في درجة التطرف والسلبية، فإن ذلك يؤدي إلى اضطراب في تكوين العلاقات الإنسانية.

ومشكلة العناد من أهم المشكلات التي تواجه الآباء والمدرسين في مرحلة المراهقة. ويرى علماء النفس الحديث إن مشكلة عناد وتمرد المراهق تنشأ نتيجة لجهل الوالدين والمربين بالأساليب الصحيحة للتربية وعدم الفهم والإدراك السليم لخصائص وطبيعة هذه المرحلة.

أسباب العناد والتمرد:

- رغبة المراهق في تأكيد ذاته ففي هذه المرحلة يكون المراهق في أشد الحاجة إلى اعتراف الآخرين به وبوجوده فهو ينتظر منهم أن يحترموا شخصه وكيانه كإنسان كبير وليس كطفل، وهو يحاول أن يثبت وجوده بشتى الطرق فشعوره بالنجاح وإحساسه بقيمته الذاتية وحب الآخرين واحترامهم له واعترافهم بوجوده وانتمائه للجماعة مما يؤدى إلى شعوره بالرضا عن الأوضاع السائدة، أما غير ذلك فيؤدي إلى المشاكل النفسية. وعدم التكيف الاجتماعي والعدوانية والعناد والمشاغبة.
- فرض القيود من قبل الوالدين على المراهق التي تحول دون تطلعه إلى الاستقلال والحرية تلك التي تعتبر من المطالب الأولية لتلك المرحلة. تدخل الوالدين بصفة مستمرة في حياة المراهق غير مفرقين بين معاملته بعد البلوغ وبين معاملته وهو طفل صغير مما يؤدي إلى إحساس المراهق بأن هذه المعاملة تمس كيانه وتحكم نزعته في التحرر والاستقلال.
- تعرض المراهق لعوامل إحباطية في الأسرة أو في المدرسة نتيجة لبعض العوائق وعوامل الكبت التي تمارس عليه مما يدعوه للعناد والسلبية وعدم الاستقرار بل ربما يؤدي ذلك إلى لجوئه إلى بيئات أخرى قد يجد فيها فرصة للتعبير عن حريته.

- التغيرات المفاجئة والحادة التي تحدث في مرحلة المراهقة والتي تبدو واضحة في عنف انفعالات المراهقة وحدتها واندفاعها نتيجة إحساس المراهق بنمو جسمه وازدياد نشاط الغدد (العامل الجسماني) حيث يشعر المراهق بأن جسمه أصبح لا يختلف عن أجسام الرجل يشعره بالزهو والفخر وفي نفس الوقت يتطلع دائماً نحو التحرر والاستقلال والثورة المستمرة لتحقيق هذا التطلع بشتى الطرق والأساليب.
- العوامل النفسية المتمثلة في إحساس المراهق بأنه أصبح رجلاً ولم يعد يخضع تماماً لقيود الأسرة وتعاليمها بل أصبح يمحص الأمور ويناقشها وفي نفس الوقت يشعر بأن الأسرة لاتقدر موقفه ولا تحس إحساسه الجديد؛ لذا فهو يسعى دون قصد لأن يؤكد بنفسه أنه أصبح رجلاً من خلال التمرد والعناد.
- كما يرى علماء النفس في ثورة وتمرد المراهق أي دليل على انحرافه أو شذوذه، فالثورة هنا ليس معناها الكره والحقد بل هي ظاهرة طبيعية لتميز بها هذه المرحلة، بل هي من صميم خصائصها، ولكن كما سبق أن ذكرنا أنه إذا كان هناك مبالغة في درجة التطرف فإن ذلك يؤدي إلى اضطراب علاقة المراهق بمن حوله.
- وغالبا ما تكون تلك الثورات موجهة نحو الأب والأم والإخوة لأن هؤلاء هم الذين يحيطونه بالعطف والرعاية، وهذا العطف هو قيد من قيود الأسرة يحاول المراهق أن يكسره لأنه يذكره بأيام الطفولة بما فيها من خضوع واستسلام.
- هذه الثورة قد تتخذ مظاهر متعددة مثل ثورة المراهق إذا لم يجد الطعام المناسب أو ثورته لتدخل الوالدين في شئونه الخاصة أو لإظهار سلطته أو نفوذه على إخوته الصغار. وهذه الثورة قد تكون ا!جابية وصريحة يجهر بها المراهق أو قد تكون إيجابية عندما يخلو إلى نفسه ويبدو ذلك واضحاً في أحلام اليقظة أو عند كتابة المذكرات. (خليل معوض، ١٩٨٣).

علاج العناد والتمرد:

- ضرورة إلمام الوالدين بحقيقة ظاهرة العناد في تلك المرحلة، ولكن إذا استمر كظاهرة من مظاهر شخصية المراهق فهذا الأمر يتطلب الدراسة الشخصية والبحث عن الدوافع التي قد تكون سببا في العناد.
- عدم مقابلة العناد بالمقاومة المستمرة فالعناد لا يقاوم بعند. إرشاد الوالدين إلى خصائص وطبيعة مرحلة المراهقة وتوجيههم إلى عدم التدخل المستمر في شئون المراهق الخاصة.
- التخفيف من حدة تطبيق النظم القاسية التي لا تتمشى مع خصائص هذه المرحلة العمرية للمراهق وقدراته.
- إرشاد الوالدين إلى توخي الصبر والرقة في علاج العناد وعدم الشكوى منه أمام الآخرين حتى لا يزداد عناد المراهق نتيجة لإحساسه بالقوة والتسلط والسيطرة من قبل الوالدين.
- تعاون الوالدين مع المدرسين في المدرسة في حل مشاكل المراهق والاتفاق على طريقة معاملة واحدة لمقابلة عناد المراهق وعدم طاعته في نوبات الغضب والثورة.

ثانياً- الجنوح Delinquency:

تنتشر ظاهرة جناح الأحداث بين المراهقين في المدارس الإعدادية والثانوية. وهو عبارة عن درجة شديدة أو منحرفة من السلوك العدواني حيث يمارس المراهق تصرفات تعتبر مؤشراً أو دلالة على سوء الخلق وانتهاك القيم. أما بالنسبة لمعدل الانتشار فتؤكد الإحصائيات أن ٢٠- ٢٥٪ من المراهقين الذكور يتهمون بارتكاب هذه الأعمال.

ولقد تعددت تعريفات الجنوح إلا أنها تتفق جميعاً على أنها سلوك مضاد للمجتمع أو سلوك خارق للقانون ونجد أن بعض علماء النفس ينظرون إلى انحراف الأحداث على أنه سلوك يدل على عدم التكيف بمعنى أنه يشبع حاجات الفرد المنحرف. غير أن المؤتمر الثاني للوقاية من الجريمة الذي عقدته الأمم المتحدة

في لندن عام ١٩٦٠ يعترض على هذا التعريف، إذ جاء في التقرير إن معنى الانحراف (الجنوح) يتسع ليشمل كل مظاهر سلوك الأحداث مثل العناد والمروق وعدم احترام الكبار، التدخين دون إذن، جمع أعقاب السجائر، التسكع في الطرقات. وهذا أمر غير مرغوب فيه بضم هؤلاء الخارقين للقانون مع المنحرفين الحقيقيين في صعيد واحد. وذلك لأنهم يعتبرون غير متوافقين كالمنحرفين الحقيقيين.

كما يرى البعض الآخر أن الجنوح هو تعبير عن مشاعر عدوانية مكبوتة موجودة لدى بعض الأفراد وكبت تهدف إلى هدم البيئة التي هي من وجهة نظرهم تقف عائقاً في سبيل إشباع حاجاتهم. هذا ويخضع مفهوم جناح الأحداث لتفسيرات عديدة منها القانوني والنفسي والاجتماعي.

العوامل المؤدية للجنوح:

أولاً: عوامل عضوية:

يرى البعض أن الانحراف أكثر انتشاراً بين التوائم المشابهة عنه بين التوائم غير المتشابهة. كما أثبتت بعض الدراسات انخفاض معامل الذكاء بالنسبة لهؤلاء الخارقين للقانون والذين يعاودونه عدة مرات. (أحمد عكاشة، ١٩٩٢).

ثانياً- عوامل نفسية بيئية:

- نسبة كبيرة من الأحداث المنحرفين تعاني من اضطراب الشخصية والتوتر النفسي، والصراع.
- نسبة كبيرة من المنحرفين البالغين كانوا يعانون من اضطرابات نفسية وكانوا في حداثتهم من المنحرفين.
- انخفاض نسبة الذكاء (الضعف العقلي) عامل فعال في انحراف الأحداث.
- انخفاض المستوى الاقتصادي للأسرة فنسبة كبيرة منهم تأتى من بيئات ينتشر فيها الفقر والدعارة وتجارة المخدرات.

- التصدع والتفكك الأسرى حيث أن نسبة كبيرة من الأحداث تأتى من بيوت هدمتها الخلافات الزوجية أو الموت.
- ضعف الأنا أو اضطراب تكوين الأنا نتيجة معاملة الوالدين التي تتسم بالقسوة والتذبذب والإهمال.
- تعد السمات الشخصية للمنحرف والتي تتسم بالعدوانية والميل نحو عدم الطاعة وافتقاد الاتساق في التصرفات وكلها مظاهر تدل على عدم التوافق الشخصي. (سعد جلال، ١٩٨٦).

علاج الجنوح:

يتم العلاج من خلال تعديل سلوك الجانح عن طريق الإرشاد الفردي للجانح الذي يتمتع بمعدل ذكاء عادي ولديه الدافعية للعلاج.

- إتاحة الفرصة للجانح لأن يعبر عن نفسه مع تنمية القيم الدينية لخفض السلوك العدواني.
- تقديم برامج إرشادية لتضمن برامج ترويحية ورياضية أو من خلال العمل البناء.
- مساعدة الجانح على بناء التقدير الذاتي والثقة بالنفس والتخلص من الشعور بالدونية.
- إرشاد الوالدين وتوجيههم لتعديل اتجاهاتهم نحو المراهق الجانح وتعديل أساليب المعاملة الو الدية.
- إلقاء الضوء من خلال البرامج الإرشادية على أهمية المناخ الأسري في تشكيل شخصية المراهق وتأثيراته السلبية (خاصة المناخ الذي يشمم بالتفكك والتصدع)- في نشوء الحدث الجانح.
- توعية الوالدين وتبصيرهم بخصائص مرحلة المراهقة ومتطلباتها وكيفية استخدام الأساليب السوية التي تساعد على نمو القيم والعادات والمعايير الخلقية.

مشكلة الإدمان:

لقد زادت المواد المخدرة وتنوعت منها المواد الخام والمشتق والمخلق، وكثرت المواد ذات التأثير القوي والسريع المفعول. والمواد المشهورة منها التي تؤدي للإدمان هي الأفيون وأوراق الكوكا والمشتقة منها وهي المورفين والهيروين والكودين.

وزاد تبعاً لذلك انتشار المخدرات خاصة بين صغار السن من المراهقين والشباب ولهذا يعتبر الإدمان سواء تدخين السجائر أو إدمان المواد المختلفة من المشكلات الخطيرة التي يقع فيها بعض المراهقين الذين يلجأون إليها كنوع من الاستكشاف مع مجموعات من أصدقاء السوء أو كوسيلة انسحابية نتيجة لما يواجههم من مشكلات حياتية.

كما أثبتت الدراسات إن عادة ما يبدأ المدمن في سن ١٧-١٨ سنة بالسجائر والحشيش ثم الحبوب وينتشر الهيروين ما بين ٢٥-٢٧ سنة. كما وجد أيضا إن ٩٨٪ من متعاطي الهيروين سبق أن استخدموا السجائر وشربوا الخمر.

وتتضمن التعاريف الطبية والطب نفسية للإدمان ثلاثة مظاهر متصلة هي التحمل والاعتياد والتواكل الجسماني.

أولاً: التحمل:

ويقصد بالتحمل الحاجة إلى زيادة الجرعة لحصول على أثر مماثل لأثر الجرعة الأولى وهذا يعني استعمال الفرد مادة المخدر لمدة طويلة ومع مرور الوقت لا يستجيب الجسم لجرعاته المعتادة وفي هذه الحالة يلزم زيادة الجرعة.

ثانياً: الاعتياد:

يقصد به الحاجة الانفعالية والنفسية التي يشبعها المخدر أي أنه يصبح اعتمادا سيكولوجيا على المخدر، ويؤدي إيقافه إلى حدوث المشكلات النفسية.

ثالثاً: التواكل الجسماني:

يقصد به حاجة الجسم للمخدر فإذا لم يتم الإشباع ظهرت خصائص معينة تعرف بمجموعة أعراض الحرمان، أي أنه يصبح حالة نفسية فسيولوجية معاً تنشأ نتيجة التفاعل بين الفرد والمخدر ويؤدي إيقاف المخدر إلى حدوث مجموعة أعراض الحرمان.

أما منظمة الصحة العالمية فلقد توصلت إلى تعريف للإدمان (١٩٥٠) بأنه حالة تمالة دورية أو مزمنة محطمة للفرد وللمجتمع يؤدي إلى الاستهلاك المتكرر لعقاقير طبيعية أو مركبة كيميائيا.

ومن العقاقير المؤدية إلى التعود والإدمان وتنتشر بين المراهقين والشباب تدخين السجائر وتعاطي الحشيش، وتعتبر السجائر أكثر ضرراً بالرغم من أنها مقبولة اجتماعيا ويلجأ المراهق إلى التدخين رغبة فى تقليد الكبار مما يعطيه شعوراً زائفاً بالنضج.

أما العقاقير المؤدية إلى الإدمان فهي الحشيش والأفيون وكذلك العقاقير المنبهة والمنشطة والتي يلجأ إليها المراهق في حالة الأرق أو في فترة الاستذكار والامتحانات التي تعطي شعورا سريع بالنشاط الذهني والجسدي مع قدر من التفاؤل والثقة بالنفس وهذه المجموعة من العقاقير تحدث أثراً مباشراً على الخلايا العصبية. (سعد جلال، ١٩٨٣).

الأعراض التي تبدو على الفرد المدمن:

١ – رغبة أو إحساس قهري بضرورة تناول المخدر:

- اختلال القدرة على الإدراك والتذكر والتفكير مع انخفاض أداء الفرد بصورة عامة.
- وجود حالة انسحابية بمعنى الانطوائية والانعزال عن الآخرين بصورة واضحة.
- الحاجة الدائمة لزيادة الجرعات لكي يحصل الفرد على نفس الأثر الذي كانت تحدثه من قبل جرعات اقل منها.
- اللجوء إلى الكذب والحيل الخادعة للحصول على المال.
- إهمال الفرد لاهتماماته الدراسية وهواياته لصالح استخدام المخدر.
- فقدان الفرد لعمله نتيجة لاضطراب أدائه المرتبط بتعاطي المخدر.
- عدم الاهتمام والعناية بالمظهر.

- شعور الفرد بعدم الأمن وسرعة استثارته فغالباً ما يكون في حالة هياج عصبي
- فقدان الشهية للطعام والضعف العام.
- الكسل الدائم والتثاؤب المستمر.
- شحوب الوجه ورعشة في الأطراف.

العوامل المؤدية للإدمان:

أولاً- العوامل العضوية:

أ- الوراثة:

حيث لوحظ أن الإدمان يزيد في عائلات معينة، كما لوحظ أن التوائم المتماثلة يزيد الإدمان لديها بالمقارنة بالتوائم غير المتماثلة.

إدمان الأم أثناء الحمل يجعل الطفل يولد ولديه اعتماد فسيولوجى يؤدي للإدمان.

ثانياً- العوامل النفسية:

- وجود أمراض نفسية مثل القلق والاكتئاب ومن ثم لجوء الفرد إلى المواد المخدرة كهروب مما يعانيه من آلام نفسية ولقد أثبتت الدراسات أن حوالي ٣٠-٤٠ من المدمنين يعانون من القلق والاكتئاب.
- ضعف الأنا وزيادة الاعتمادية على الآخرين والمرتبطة بالميول الفمية.
- عدم الثقة بالنفس والشعور بالتقليل من قيمة الذات.
- العناد والسلوك العدواني الموجه نحو الذات "تحطيم ذاتي غير مباشر".
- ضعف الميول الدينية لدى المراهق.
- الشعور باليأس والإحباط المستقر نتيجة عدم قدرة الفرد على التكيف مع الظروف البيئية.

- البحث الدائم عن اللذة الحسية.
- القابلية للاستهواء بواسطة أصدقاء السوء.

ثالثاً- العوامل الاجتماعية:

- التصدع الأسري وعدم استقرار الأسرة مع وجود الشعور بالغربة بين أفراد الأسرة الواحدة مما يؤدي إلى كثرة المشاجرات بين الوالدين أو بين الوالدين والأبناء.
- كثرة استعمال المواد المهدئة والمنومة بين أفراد الأسرة.
- خروج المرأة "الأم" للعمل وتقلص دور الأم في حياة الأولاد.
- الاختلاط بقرناء السوء.
- تنشئة الأبناء على عدم احترام العادات والتقاليد في المجتمع.
- عدم وجود حافز للتعليم وما يتبعه من فشل دراسي.

الجلسة السادسة:

العنوان : مشكلة العنف:

الأهداف: تبصير الوالدين بالآثار السلبية لمشكلة العنف وآثارها السلبية على علاقات الأفراد الاجتماعية داخل الأسرة.

الفنيات: المحاضرة- المناقشة والحوار- إعادة البناء المعرفي- الواجبات المنزلية.

يرى بعض العلماء أن سبب العنف يعزى إلى حالة الإحباط التي يعاني منها الشخص، فالعنف نتيجة الإحباط ، وأن كل عنف يسبقه دائما مواقف إحباطية من جراء الشعور بالقهر الاجتماعي، وهذا الشعور يؤدي إلى أحد أمرين: إما الانزواء والاغتراب عن المجتمع وهجرته وإما إلى التمرد والعنف بل التطرف في القسوة التي قد تصل لدرجة القتل في أبشع صورة رغبة في الانتقام والثأر من هذا الواقع النفسي الذي لا يرحم. (سهير العطار، ٢٠٠٠: ١٥٧).

كما يعتقد أن الإنسان ليس عدوانياً بطبعه وإنما يصبح كذلك نتيجة الإحباط. فيعد العدوان وظيفة من وظائف الذات تظهر بتأثير الإحباط، فقد أيدت البحوث في ماهية الذات والدور الذي تقوم به لتحقيق رغباتها إلى اعتبار أن العدوان من

وظائف الذات الفطرية لتحقيق حاجاتها التي تتعلق بحفظ الحياة وتحقيق الأمن. ومن الملاحظ أن تلك الميول العدوانية لا تخرج إلى نطاق السلوك والأداء إلا بتدخل من البيئة أساسه العرقلة والتعويق والإحباط.

ووفقاً لهذا الاعتقاد فإن العدوان دافع غريزي داخلي، ولكن لا يتحرك بواسطة الغريزة بل بتحريض من مثيرات خارجية، وأن حدوث السلوك العدواني دائماً يفترض وجود الإحباط، وأن الإحباط دائما يؤدي إلى عدوان، والبيئة العدوانية هي البيئة التي تؤدي بالفرد إلى الإحباط، والإحباط يؤدي إلى العدوان، ويختلف مدى الإحباط من بيئة لأخرى لأنه تعبير عن مدى ما لم يتحقق من رغبات الطفل وليس في استطاعة أي بيئة أن تحقق جميع رغبات الطفل، لكن في استطاعة البيئة أن تعد الطفل ليتعلم ما يمكن أن يتحقق من رغباته وما يمكن أن يتحقق دون أن تشعره بالإحباط.(فؤاد البهي السيد،١٩٨٠: ١٧٨-١٧٩).

ويتوقف ميل الطفل لأن يكون عدوانيا صريحا على عدة عوامل من أهمها:

- شدة رغبته في إيذاء الآخرين وإيلامهم .
- درجة إحباط البيئة وإثارتها للميول العدوانية.
- كمية القلق والشعور بالإثم المرتبط بالعدوان. (جون كونجر وآخرون، ١٩٨٠: ٣٥٧).

كما يرى البعض أن العدوان يكتسب في ظل البيئة التي يعيش فيها الفرد نتيجة احتكاكه بالجماعة التي يعيش بينها، فهي تفسر العدوان على أنه نشاط متعلم يدعم بصفة دائمة في المجتمعات البشرية بتركيبها الحالي لأنه يكافأ في صورة تملك أو مديح أو مركز اجتماعي أو اقتصادي. فكل شيء يعلم الطفل أن العدوان أمر مقبول يزيد من مستواه العام في العدوانية،والعكس صحيح، فكل شيء يعلم الطفل أن العدوان خطأ سيقلل من عدوانيته العامة.

والتعليم المرتبط بالعدوانية أكثر خصوصية من ذلك، فالناس يتعلمون العدوان في موقف ما تجاه شخص ما ، وربما استجابة لنوع من الإحباط وليس لنوع آخر. وتقوم هذه النظرية على ثلاثة أبعاد رئيسية هي نشأة جذور العدوان بأسلوب التعلم والملاحظة والتقليد، والدافع الخارجي المحرض على العدوان، ويري باندورا

أن السلوك الاجتماعي هو سلوك متعلم عن طريق الملاحظة والتقليد والتعزيز من الأفراد القائمين على رعايته والمهمين في حياة الطفل مثل الوالدين والأسرة والمدرسة ووسائل الإعلام، وذلك من خلال عملية التنشئة الاجتماعية.

وتوجد مجموعة من العوامل تثير السلوك العدواني لدى الأفراد منها:

الهجوم كرد فعل على الاعتداءات الجسمية والإهانات اللفظية، وخاصة التي تشوه السمعة وتتعلق بالرجولة لدى الفرد، فقد تكون الإهانات لها تأثيرعلى المعتدى عليه أقوى من الألم الجسمي.

- المعاملة القاسية التي يتعرض لها، وأيضا التعرض للحرمان.
- قيمة الهدف الذي يصل إليه الفرد من جراء سلوكه العدواني.

كما توجد مجموعة من العوامل تعزز السلوك العدواني وتشجع على استمراره، منها:

التعزيز: فعند إثابة سلوك ما فإن الفرد يميل إلى تكراره في المستقبل والعكس صحيح. وعندما نعاقب الطفل حين يضرب أخاه، أو عندما يلقي الحجارة على أبناء الجيران، أو يعض أمه، فإنه يتعلم ألا يفعل هذه الأشياء، وعندما نثيبه حين يتمالك نفسه بالرغم من الإحباط، فإنه يتعلم أن يستمر على هذا السلوك في المستقبل.

التقليد: يلعب دوراً هاماً في تشكيل سلوك الناس جميعاً، والأطفال على وجه الخصوص لديهم ذلك الميل إلى تقليد الآخرين، وكما يقلد الطفل الكبار في استخدام الملعقة أو السكين أو الكلام كما يتكلم والداه، كذلك يمتد التقليد إلى مختلف جوانب السلوك بما في ذلك العدوان. فالطفل يلاحظهم في عدوانهم وفي ضبطهم لعدوانهم ويقلدهم.

وقد حدد (كراندال). Krandal,P العوامل التي تعزز السلوك العدواني فيما يلي:

- عندما يكون هناك تدعيم سلبي للاستجابة العدوانية من خلال حصول المعتدي بعدوانيته على أهدافه المطلوبة.
- حينما يحدث تساهل والدي تجاه السلوك العدواني.

من المحتمل أن يكون الوالدان نفسيهما نموذجا أساسيا للعدوان أمام الطفل، وذلك بتورطهما في هذا السلوك عن طريق الصراع المستمر والعدوان المباشر، ومثل هذا الاتجاه يدعم عدوانية الطفل، ويزيد من سرعة اكتسابه للعدوان. (محمد عثمان نجاتي، ٩٨٢ :٤٤).

الجلسة السابعة:

العنوان: العوامل التي تؤدي إلى توافق الوالدين مع أبنائهم المراهقين

الأهداف: تزويد الوالدين ببعض الإرشادات التي تساعدهم على رعاية وتربية أبنائهم.

تبصير الوالدين بالطرق والمناهج التي تنتهجها الأسر وتؤدي إلى الاختلافات المستمرة مع أبنائهم.

الفنيات: المحاضرة و المناقشة و الحوار- إعادة البناء المعرفي- الواجبات المنزلية.

إن تربية الأطفال أمر ليس سهلاً، ولكنه يرتبط بقواعد وقوانين- يجب إتباعها والالتزام بها والتدريب عليها، ففي وقتنا الحالي تعد تربية الأبناء بالفطرة أو الخبرة التي يمتلكها الوالدان غير كافية لتحقيق مطالب وحاجات الأبناء؛ ولذا يحتاج الوالدان إلى الإرشاد والتدريب على الوسائل المناسبة للتعامل مع أبنائهم، ومن أهم الإرشادات التي يجب أن يتبعها الوالدان في تربية ورعاية أطفالهم ما يلي:

١- يجب أن تتضمن بيئة الابن مشاعر الحب والحنان والعطف والرعاية ضماناً لتجنب إصابته بأي اضطرابات نفسية أو انفعالية أو سلوكية.

٢- إن الأسرة التي تغرس في نفوس أبنائها اتجاهات الحب والتقدير والاحترام والثقة بالنفس وبالآخرين هي الأسرة التي تبني أشخاصا أسوياء، بينما الأسر التي تغرس في نفوس أبنائها اتجاهات سلبية كالكراهية والحقد والخوف وعدم الثقة بالنفس وبالآخرين هي التي تساعد على تكوين شخصيات منحرفة ومضطربة اجتماعيا وانفعاليا وسلوكيا.

٣- إن دفع الابن للقيام بأعمال تفوق قدراته يؤدي إلى شعوره بالإحباط والفشل؛ ولذا يجب أن يوجه الوالدان الابن نحو الأعمال التي يستطيع القيام بها مما يشعره بالأهمية والتقدير في نظر نفسه ونظر الآخرين من حوله.

٤- إشباع الحاجات النفسية للأبناء مثل الشعور بأنه محبوب، الشعور بالأمن والطمأنينة، الشعور بالتقدير والاحترام، تؤدي إلى نمو الابن نمواً سليماً وسواء شخصيته.

٥- يجب أن يسعى الوالدين إلى مساعدة ابنهما على تحقيق رغباته وميوله والتنفيس عن مشاعره المكبوتة عن طريق تحويل نشاطه إلى بعض الهوايات مثل الرسم أو الموسيقى أو ممارسة الألعاب الرياضية.

٦- إن إشراك الابن في الأنشطة المدرسية لممارسة هواياته واهتماماته وإشباع رغباته يكون لها تأثير كبير على نفسيته فهي تساعد على تنمية شخصيته نفسياً واجتماعياً.

٧- إن القيود التي يفرضها الوالدين على الأبناء في المنزل والتي تتمثل في كثرة الأوامر والنواهي تجعلهم يشعرون بالضيق والملل؛ ولذا يجب أن يقلل الوالدان بقدر الإمكان من مطالبهم الكثيرة والاستغناء عن المطالب عديمة الفائدة.

٨- إن التعسف مع الابن وتعويده على أن يسلك وفقا لأوامر البالغين تخلق منه طفلا اعتماديا عديم الثقة في نفسه، يميل إلى الخضوع والاستسلام؛ ولذا يجب أن يساعد الوالدان طفلهما على إبداء رأيه وأن يحترمانه ويشجعانه على المناقشة والحوار.

٩- تؤدي القسوة وسوء المعاملة والإهمال من الوالدين نحو الأبناء إلى حدوث آثار سيئة لديهم، كما يؤدي الإفراط الزائد في التسامح والتساهل إلى آثار مماثلة.

١٠- يؤثر سلوك الوالدين على شخصية الطفل وعلى صحته النفسية، وذلك لأن للوالدين نماذج للسلوك يحتذي بها الطفل ويقلدها؛ ولذا يجب أن يكون الوالدان قدوة حسنة لأطفالهم ويستخدمون الأساليب التي تلزم جانب

الهدوء والصبر والفهم في مواجهة الأمور وحلها بالطرق السليمة التي تعلم الأطفال مواجهة الحياة بأسلوب مرن غير انفعالي.

١١- عقد الاجتماعات الأسرية وإشراك الابن فيها وإعطاؤه الفرصة لكي يتحدث عن مشاعره واهتماماته تعتبر من أكثر الطرق فاعلية في تعديل لسلوك الابن غير المرغوب فيه وتنمية السلوك الإيجابي.

١٢- ضبط الوالدين لانفعالاتهم واستجاباتهم نحو الموقف المشكل والسلوكيات غير المرغوبة التي تصدر عن الابن يكون لها دور كبير في تحسين سلوك الطفل.

١٣- تدريب وتعليم الوالدين لأبنائهم كيفية ضبط أنفسهم يحسن من قدرتهم على مواجهة المواقف وحل المشكلات بطريقة سوية ومنظمة.

الجلسة الثامنة:

العنوان: تعريف الوالد بالتفاوض وبأهمية المهارات التفاوضية للتعامل مع المشكلات الحياتية.

الهدف:

- تبصير الوالدين بالطرق المختلفة لضبط وتهذيب سلوك المراهق.
- تعديل أساليب الوالدين الخاطئة في ضبط وتهذيب سلوك المراهق.
- إرشاد الوالدين إلى أساليب التفاوض الصحيحة للتعامل مع المشكلات الحياتية.
- الفنيات: المحاضرة والمناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي.

التفاوض عملية مستمرة يقوم بها الفرد منذ ولادته وحتى مماته. فنحن نتفاوض في اليوم عدة مرات على العديد من الموضوعات.

إننا كأفراد نتفاوض في حياتنا اليومية سواء عند شراء السلع والخدمات اللازمة لإشباع احتياجاتنا أو عند التعامل مع أفراد الأسرة، نتفاوض مع بعضنا البعض لمواجهة المشكلات والخلافات للتوصل إلى حلول ترضي جميع الأطراف.

ويستمد التفاوض أهميته من كونه الطريق الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها وكما قلت حلا يرضي جميع الأطراف.

ويؤكد لانتيري Lantieri على أهمية التعرف على أسس واستراتيجيات التفاوض السليمة كأسلوب لفض المنازعات ما بين المراهق ووالديه حيث يساعد في الوصول إلى حل مقبول يلبي احتياجات الطرفين. كما يؤكد أيضاً على ضرورة تنمية المهارات التفاوضية لدى أفراد الأسرة والمبنية على أسس علمية.

ويحدثنا ثابت إدريس (٢٠٠٠) عن خصائص المتفاوض (الوالد) الناجح وهي:

- أن يكون متحدثاً لبقاً.
- أن يتمتع بقدر عال من الذكاء والفطنة.
- أن يتمتع بسرعة البديهة.
- أن يتسم بالتوازن العاطفي.
- أن يتحلى بالصبر وضبط الأعصاب.
- أن يتمتع بمهارة عالية في الإقناع.
- أن تتوافر لديه مهارة عالية من القدرة على الإنصات الجيد.
- أن يتمتع بدرجة عالية من الثقة بالنفس.
- أن يتسم بالتوازن بين الروح المرحة والجدية.
- أن يكون دبلوماسياً.
- أن يكون لديه خلفية كاملة حول القضية أو موضوع التفاوض.

وتعتقد المؤلفة أن الكثير من الآباء والأمهات يسلكون مع أبنائهم ذوي المشكلات السلوكية بأنماط مختلفة من السلوك تدفعهم إلى الشعور بأنهم غير مرغوب فيهم مما يكون له تأثير سلبي على تكوينهم النفسي وينعكس ذلك على سلكهم الذي يتسم بالعناد والعدوان والعنف ولذلك يجب على الوالدين أن يجنبوا أولادهم التعرض للأزمات الانفعالية ومواقف الصراع حتى يكتسبوا العادات

السلوكية السليمة بالإضافة إلى أن الوالدين عندما يمارسون المهارات التفاوضية والمبنية على أسس علمية سليمة للوصول إلى حلول للمشكلات اليومية فإنهم بذلك يقدمون لأولادهم نموذجا يحتذى في كيفية التصدي لهذه المشكلات وإيجاد حل يرضي جميع الأطراف.

وبذلك يهيئ الوالدان الظروف المناسبة للمراهق التي تساعده على ظهور الاستجابات المرغوب فيها بدلاً من الضغط عليه أو معاقبته بقصد منعه من القيام بالسلوك غير المرغوب فيه.

الجلسة التاسعة والعاشرة : أنماط التفاوض:

- تبصير الوالدين بالخصائص المميزة لشخصية المتفاوضين.
- تبصير الوالدين بالأنماط المختلفة لكل شخصية وانعكاس ذلك على العملية التفاوضية.
- تبصير الوالدين بأنماط المفاوضين الناجحة في عمليات التفاوض.

الفنيات: المحاضرة والمناقشة والحوار – إعادة البناء المعرفي.

هناك أنماط مختلفة لشخصية المفاوضين وكل نمط له خصائصه المميزة وانعكاساته على سلوك صاحب الشخصية وبالتالي فهو يحتاج إلى طريقة ملائمة للتفاوض معه.

حتى لا يحدث صدام أو خلافات تؤثر بالسلب على عملية التفاوض حيث أنه إذا توافرت للمتفاوض المعرفة الكافية بخصائص نمط شخصية الطرف الآخر فسوف يساعده ذلك – إلى حد كبير – في التعامل والتعاون معه بنجاح، وذلك من خلال اختيار الأساليب المناسبة للتعامل معه.

وسوف نتطرق إلى التعرف على بعض الأنماط الخاصة بشخصية المتفاوضين من خلال ما أورده روجرز فولكيما (1999) Volkema في كتابه عن التفاوض.

أولاً- النمط التنافسي The Competing Style:

هذا النمط من المتفاوضين يحاول الحصول على أكبر قدر من المكاسب مع الحد من احتمالات تقديم تنازلات للطرف الآخر فهو يرغب في تحقيق أهدافه حتى ولو على حساب الآخرين ولهذا يتسم سلوكه بما يلي:

- التصلب والإصرار للحصول على ما يريد.
- تحقيق أكبر قدر من المكاسب حتى ولو على حساب الطرف الآخر.
- استخدام الصوت المرتفع للتأثير على سير المفاوضات لصالحه.
- استخدام الوثائق والمعلومات كدليل لتدعيم مركزه ولإقناع الطرف الآخر بوجهة نظره.
- محاولة طرح الأسئلة التي تساعده على كشف نقاط الضعف لدى الطرف الآخر.

ثانياً- النمط التكيفي: Accommodating style:

يعتبر هذا النمط عكس النمط التنافسي فهو منفتح على الآخرين يميل إلى تأكيد الصداقة والمودة؛ ولذا فهو يهتم بالعالقات الاجتماعية وتكون دائماً لها الأولوية في سير المفاوضات. ويشمم سلوكه بما يلي:

- الاهتمام برغبات الطرف الآخر أكثر من اهتمامه بنفسه.
- إعطاؤه قدراً كبيرا من الأهمية لمقترحات الطرف الآخر، حتى ولو أدى ذلك إلى التنازل عن جزء من مطالبة الشخصية من أجل تحقيق علاقة طيبة مع الآخرين.
- إرضاء الطرف الآخر من خص تركيز الاهتمام على مقترحاته والعمل على تحقيقها.
- عدم إيذاء الآخرين أو جرح مشاعرهم فهو إنسان يتسم بالحساسية المفرطة.
- الاهتمام والتركيز على نقاط الاتفاق أكثر من نقاط الاختلاف حيث يكون شعاره " التفاوض على الممكن وليس المستحيل ".

ثالثاً- النمط التعاوني: The Collaborating style:

يعمل المتفاوض المتعاون على اكتشاف اهتمامات الطرف الآخر بهدف تحقيق المصالح المتبادلة لكلا الطرفين وذلك من خلو السلوكيات التالية:

- التركيز والاهتمام بمصالح الطرف الآخر.
- محاولة البحث عن الحلول الإبداعية التي تعمل على تحقيق مصالح طرفي التفاوض بأفضل صورة ممكنة.
- الإنصات الجيد للطرف الآخر قبل أن يدلي بوجهة نظره في موضوع النقاش.
- إعطاء أهمية كبيرة لبناء الثقة المتبادلة بينه وبين الطرف الآخر على اعتبار أنها خطوة أساسية لتبادل المنافع المشتركة فيما بعد.

رابعا- النمط التجنبي Avoiding style:

يتسم هذا النوع من المتفاوضين بالقلق وعدم الثقة بالنفس، حيث أنه يتجنب الدخول في المناقشات الخاصة بالموضوعات التي تهم الطرف الآخر، ويبدو ذلك من خلال السلوكيات التالية:

- الخوف من الدخول في مناقشات مع المتفاوضين المتشددين.
- يجد صعوبة في مناقشة المواقف التي تشمم بالجدل الكثير.
- تجنب الدخول في المفاوضات التي تثير قدراً كبيراً من التوتر.
- تجنب الدخول في المناقشات ذات النهايات المفتوحة.
- تفضيل الانسحاب من المفاوضات ذات المواقف الصعبة.

خامسا- النمط التوفيقي The Compromising style:

يسعى المتفاوض التوفيقي لتحقيق قدر من مصالحه الشخصية بمعنى التوصل إلى حلول وسط للمشكلة المتنازع عليها، وتتبلور صورة هذا النمط من خلال السلوكيات التالية:

- التنازل عن تحقيق جزء من مصالحه الخاصة .

- تقدير ظروف الطرف الآخر والاستجابة لها من خلال التنازل عن شيء مقابل تحقيق شيء آخر.
- تبني موقفاً وسطاً.
- تبني استراتيجية الأخذ والعطاء.
- الميل إلى تحليل الأمور خاصة نقاط الاختلاف بين أطراف التفاوض.

(Volkema, 1999: 60-64)

أعطى جيمس باترسون Patterson (2002) تصوراً لأنماط المتفاوضين تبعاً لمتغيري التوكيدية والانفعالية كما يظهر في الشكل رقم (٤).

الأنماط الشخصية للمفاوضين

Negotiator Personality types

Emotion	Low	High
Low	Analytical المحلل	Pragmatic العملي
High	Amiable الودود	Extrovert المنبسط

شكل (٤) Assertiveness

ا) المفاوض المحلل The Analytical Negotiator:

- يجد صعوبة في الوصول إلى القرارات حيث يبدو له أن معلوماته غير كافية، ومن ثم فهو بطيء في اتخاذ القرارات.

- لا يهتم كثيراً بالتركيز على المشاعر والعواطف.
- يتسم بدرجة قليلة من التوكيدية
- يستطيع أن يعمل بكفاءة في المجالات الهندسية وأعمال التجارة والمحاسبة.
- يهتم بالتفكير في مضمون السؤال ودا!ته قبل الإجابة عليه.
- يتسم تفكيره بالتناسق والموضوعية حيث يميل دائماً إلى تحليل الأمور باستخدام تفاصيل كثيرة.

٢) المفاوض المحبوب (الودود) **The Amiable Negotiator**:

- يركز دائماً على المشاعر والانفعالات.
- ذو مشاعر فياضة ولا يشمم بدرجة عالية من التوكيدية.
- يهتم بتنمية العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.
- لا يميل إلى إيذاء الآخرين.
- يتجنب الدخول في المنازعات مع الأطراف الأخرى قدر الإمكان فهو دائماً يجنح للسلام.
- يتسم بالصبر والإخلاص في العمل.
- شعاره هو "دعونا نبقى الحال على ما هو عليه".

من نقاط ضعفه أنه:

- يشمم بالحساسية الشديدة والانفعالية.
- يعطي أهمية كبيرة لتنمية العلاقات الاجتماعية فيحافظ عليها.

٣) المفاوض المنبسط **The Extrovert Negotiator**:

- يتسم بالتوكيدية وبالمشاعر والعاطفية فهو شخص ودود وينمي صداقات كثيرة.
- لا يهتم بمعرفة التفاصيل أثناء التفاوض وإذا طلب منه ذلك لا يستطيع أداء هذه المهمة بنجاح.
- شعاره "ثق بي تنجح".

- نشيط ومتحمس لأداء الأعمال بسرعة ويمكنه تحفيز الآخرين.
- يحقق النجاح في الوظائف التي تتطلب المهارات الاجتماعية كالمبيعات والتسويق أو العلاقات العامة.
- يتخذ قراراته بسرعة.
- يناقش القضايا بصراحة واضحة وثقة بالنفس ترنو إلى التوكيدية العالية.

٤) المفاوض العملي **Pragmatic Negotiator**:

شخصية ذات كفاءة عالية في أداء الأعمال ويتسم بالتوكيدية العالية ولا يهتم كثيراً بالمشاعر العاطفية.

- يركز على الأهداف الهامة.
- يعمل بجدية ونشاط فهو حريص على عدم إضاعة الوقت في الأعمال غير الهامة مثل المكالمات الهاتفية غير الضرورية.
- يفضل الاشتراك في المسابقات الرياضية من منطلق حبه للتنافس.
- يفضل استخدام الأجهزة المبرمجة
- يستطيع تقلد المناصب الإدارية المرموقة بسبب قدرته على تحقيق النتائج المرجوة.
- يشمم بثقة عالية في النفس.
- يركز في المفاوضات على الأهداف والنتائج فهو يستثمر الوقت بكفاءة عالية.

طريقة التعامل مع الأنماط المختلفة للمتفاوضين:

يرى جيمس باترسون Patterson (2002) أن كل نمط يفضل التفاوض مع النمط المقابل له في الصفات والاهتمامات، فالمتفاوضون الذين يشتركون في بعض الصفات المتماثلة يقعون على نفس المحور في المربع السابق الذكر (شكل٢) ويتم التفاوض معهم بأقل قدر من الخلافات ومن هؤلاء الثنائيات النمط التحليلي/ العملي، النمط المنبسط/ العملي، النمط المنبسط/ الودود، النمط التحليلي/ الودود.

كما يعتقد أن المتفاوض الناجح هو الذي يدرك خصائص نمط الطرف الآخر ويلعب دور أو يتقمص الشخصية الضرورية للتعامل معها بنجاح حيث أن النمط المنبسط لا يتفق مع التحليلي الذي يفضل مناقشة جميع التفصيلات بدقة متناهية قبل اتخاذ أي قرار بينما يرى المنبسط بعدم جدوى إضاعة الوقت في هذا الموضوع.

كذلك النمط الودود لا يتسق مع العملي الذي يشعر بأن المفاوض الودود متساهل أكثر من اللازم وفي نفس الوقت يشعر الودود بالضغط الشديد والمتواصل من جانب العملي للتوصل إلى قرار سريع.

الجلسة (١١) و(١٢):

العنوان: تدريب الوالدين على اكتساب المهارات التفاوضية

أولاً: مهارات الاستماع الجيد "أسلوب السحر الأبيض":

الهدف:

- تبصير الوالدين بأهمية الإنصات الجيد.
- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين نحو استخدام مهارات الإنصات عند اتصالهم بأبنائهم المراهقين.

الفنيات: المحاضرة والمناقشة والحوار – تعديل البناء المعرفي.

يولي الدارسون في مجال التفاوض أهمية كبرى لمهارة الإنصات الجيد للطرف المتحدث أو كما يسمونه "السحر الأبيض".

فهم يرون أن أكثر الآليات تأثير في الآخرين وعقد رباط الصداقة معهم تمثل في القدرة على الإنصات بتعاطف وفهم وفي هذا الصدد يؤكد لسن جبلين (٢٠٠٢، ١٥٢–١٥٦) يقول: "لقد منحنا الله تعالى أذنين وفما واحدا، ومن الواضح أن العلي القدير أراد منا بذلك أن نصغي وننصت ضعف ما نتحدث ونتكلم.

ويؤكد كلامه بأمثلة مثل فيقول: هل سمعت ذلك الشاب الذي يقول: "إن والديَّ لا يفهماني أبداً، إنني أحاول أن أعرفهم بالطريقة التي أشعر بها حيال الأشياء وأن أحيطهم علماً بمشاكلي إلا أن أحدا منهم لا ينصت إليَّ، فهما إما يعاملاني كطفل

ويتجاهلاون مشاكلي على أساس أنها لا أهمية لها أو أنهما متلهفان ومتحمسان لتعليمي الطريقة التي ينبغي لي أن أحسها وأشعر بها تجاه الأشياء الأخرى. إنهما لا يعرفان أبداً كيف أشعر وأحس بالفعل". هذه المعزوفة تسمعها محاكم الأحداث مع بعض التعديلات في كل يوم مرات ومرات.

ويستطرد موضحاً أن الفرد لن يستطيع أبداً أن يتفهم أي إنسان آخر ما لم يكن راغباً في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر. وإن من أجمل المجاملات التي يقدمها الفرد لمتحدثة هي أن ينصت إليه لأن هذا يعني أنه جدير بالإنصات ويستحق ذلك مما يزيد من اعتزازه بنفسه ذلك لأن كل إنسان يفضل أن يكون لديه ما يقوله وأنه جدير بأن يحكي ويقول.

ويقدم لسن جبلين سبع خطوات لممارسة مهارة الإنصات وهي:

١- انظر إلى ذلك الشخص الذي يتحدث:

إن كل من يستحق أن ننصت إليه يستحق أن ننظر إليه كما أن النظر يساعدك على التركيز فيما يقول.

٢- حاول أن تظهر بمظهر المهتم بعمق بما يقال:

إذا اتفقت معه في الرأي عليك أن تومئ برأسك وإن سرد عليك قصة، ابتسم وتجاوب معه.

٣- حاول أن تميل بجسمك إلى الشخص الذي يتحدث:

ويبدو هذا من ملاحظة الميل الذي يتملك الفرد تجاه المتحدث ممتع الحديث، وكذلك حالة النفور من صاحب الحديث الممل السخيف.

٤- قم بتوجيه الأسئلة:

يجب ملاحظة أن توجيه أسئلة للتحدث تتيح له معرفة أنك تواصل الإنصات إليه.

٥- لا تقاطعه أثناء الحديث:

بل أطلب منه أن يحكي أكثر، يشعر الناس بأنك تجاملهم كثيراً إن لم تقم بمقاطعة كلامهم. ولذا فمن الأفضل أن تساعدهم على الاستطراد في الحديث كأن

تقول لهم: "عفواً هل يمكن لكن إن لم يضايقك الأمر أن تعرض النقطة الأخيرة بتفصيل أكثر". أو: "أود أن أعرف أكثر عما كنت تقوله بخصوص كذا وكذا".

٦- لا تنحرف عن موضوع المتحدث:

حاول ألا تغير الموضوع الذي يطرحه المتحدث إلى أن ينتهي تماماً منه مهما كان قلقك وتلهفك على أن تتكلم في موضوع آخر.

٧- استخدم كلمات المتحدث:

عندما ينتهي المتحدث من كلامه، تعمد تكرار بعض الأمثلة والجمل التي سبق أن استخدمها المتحدث في كلامه ورددها وأعدها على مسامعه، حيث أن هذا يعني أنك كنت منصتاً جيداً لأفكاره وكلامه مع استخدام بعض الملاحظات مثل: "كما أشرتم، أو الأمر تماماً كما قلت".

هذا بالإضافة إلى أن تنمية مهارة الإنصات الجيد لدى الوالدين سوف تساعدهم على فهم حاجات ومشاعر أبنائهم الحقيقية كما أنها تؤدي بالتتابع إلى تدريب هؤلاء الأبناء على استخدام تلك المهارة في حياتهم اليومية.

كما تجدر الإشارة إلى أن التواصل الإيجابي والفعال من جانب الوالدين لأبنائهم يساعدهم على زيادة ثقتهم بأنفهم وبالآخرين. وأن يعبروا بانفتاح عن مشاعرهم واهتماماتهم مما ينعكس على سلوكهم داخل وخارج الأسرة.

وفي نهاية الجلسة تقوم المؤلفة بتوزيع نسخة مطبوعة على الوالدين تتضمن مفهوم الإنصات الجيد وأهميته ونتائج استخدامه وكيفية تحسين مهارات الإنصات الجيد لدى الوالدين.

أما بالنسبة للجلسة التالية فيتم عمل مراجعة سريعة لما دار في الجلسة السابقة من مناقشات لمعرفة مدى استفادة الوالدين منها ومدى استيعابهم للخطوات التي قدمت في الجلسة السابقة لممارسة وإتقان مهارة الإنصات.

حيث تقوم المؤلفة بتدريب الوالدين على كيفية استخدام مهارة الإنصات من خلال فنية لعب الدور. حيث يطلب من كل مشارك أن يقلد دور الوالدين الذي ينصت باهتمام لما يعرضه الابن من مشكلات مع التركيز على إتقان واتباع الخطوات

الثمانية التي قدمت في الجلسة السابقة وذلك حتى تتأكد الباحثة من إتقانه لهذا الدور مع تقديم التعزيز المعنوي للمشارك الذي أدى دوره جيداً.

كذلك تم عرض شريط فيديو يوضح كيفية استخدام هذه المهارة بين الوالدين والمراهق أثناء مناقشة إحدى المشكلات التي تهم الطرفين مثل " الامتناع عن التدخين ، زيادة المصروف الشهري ، وقوت المذاكرة ، عدم الحديث في التليفون مع الأصدقاء .... وهكذا .... ".

وفي النهاية تقوم المؤلفة ببلورة الصورة المثالية للمهارة العملية المطلوب تنفيذها في الأسرة فيما يتعلق بكيفية الإفادة بشكل عملي لخفض المشكلة السلوكية لدى الابن.

كما يقدم المتخصصون في هذا المجال الوصايا العشر للإنصات الجيد كما هو موضح بالشكل التالي (ص ١٤٨) :

الجلسة (١٣) و(١٤):

العنوان: التدريب على مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلة.

الأهداف:

- تبصير الوالدين بأهمية التفاوض كأسلوب لفض المنازعات والخلافات التي تحدث بين أفراد الأسرة بصفة عامة وبين الوالدين والمراهق بصفة خاصة.
- تبصير الوالدين بأن لكل فرد في الأسرة رغبات واحتياجات قد لا تتفق مع ما يريده الطرف الآخر.
- تبصير الوالدين بمفهوم وطريقة حل المشكلة.

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(١) توقف عن الكلام قليلا

- أنت لاتستطيع الإستماع وأنت تتكلم

(٢) حاول أن تريح الطرف الآخر

- إمنح له الفرصة لان يتكلم مثلك.
- شجع الطرف الآخر لأن يعبر عن نفسه.

(٣) أظهر للطرف الآخر أنك ترغب فى الاستماع إليه

- إستخدم لغة الجسم وخاصة تعبيرات وجهك لتوحى للطرف الآخر أنك مهتم للاستماع إليه.
- لاتنشغل عنه بأشياء أخرى عند الاستماع إليه وتفرغ له تماماً.
- إنصت جيدا لكى تتفهم الموقف وليس لمجرد الاستماع.

(٤) لاتشوش على عملية الإنصات

- لاتهز أوراقك أو تنقر بأصابعك.
- يكون أفضل لو أغلقت الباب أو الشباك.

(٥) ضع نفسك مكان الطرف الآخر

- تصور أنك تتكلم بدلا منه حتى تأخذ الأحساس وتتعاطف معه.
- إمنحه الوقت الكافى للعرض.
- تجنب سرعة التعميم

(٦) كن صبوراً

- لاتقاطع المتحدث .
- لاتعبر برسالات غير لفظية عن السأم أو الضجر.
- لاتنصرف عنه.
- ركز على الأفكار الأساسية.

(٧) إحتفظ بهدوئك

- لاتغضب أو تفقد أعصابك.
- الغاضب يركز على المعانى الخطأ أو يسيئ تفسير الكلمات.
- الغاضب يفقد القدرة على التركيز والاستيعاب.

(٨) تقبل الإنتقادات والإعتراضات

- إظهر ترحيبك بالاعتراض أو النقد.
- لاتجادل ، ففى الجدل خسارة للطرفين.
- إنصت جيدا للاعتراض أو النقد وحاول تحليلة منطقيا.
- لاتنفعل بمجرد سماع النقد أو الاعتراض.

(٩) إسئل فى الوقت المناسب

- الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على الاسترسال.
- الأسئلة دليل على الاستيعاب الناتج عن الانصات.
- الأسئلة تساعدك على الحصول على معلومات أكثر وضوحا.

(١٠) توقف عن الكلام قليلا

- هى الوصية الأولى والأخيرة وتعتمد عليها جميع الوصايا الأخرى.
- لديك إذنين ولسان واحد .. فاستمع أكثر مما تتحدث.
- إذا كان الكلام من فضه ، فالسكوت من ذهب.

- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين الخاطئة حول طريقة حل المشكلة والتي قد تكون سبباً في كثير من المشاكل في محيط الأسرة.
- **الفنيات:** المحاضرة والمناقشة والحوار – تعديل البناء المعرفي.

يعتبر أسلوب حل المشكلة من المداخل الفعالة للتفاوض حيث يعتمد على تحديد المشكلة أو القضية المتنازع عليها وتشخيصها جيداً وتحديد الأهداف أو الحلول المرغوبة مع مراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة والاعتماد على إجراء المناقشات مع أطراف التفاوض لاختيار البدائل التي ترضي جميع الأطراف.

وأسلوب حل المشكلة هو عملية مساعدة تهدف إلى تمكين الفرد من أن يتعامل بكفاءة أكبر مع المشكلات الحياتية، حيث إن الفرد من خلال هذه الطريقة يتعلم كيف يصوغ المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها لأن الفهم الخاطئ للمشكلة ووصفها غير المنطقي يمثل جزءا كبيرا من المشكلة.

ويتكون أسلوب حل المشكلة من عدة مراحل:

١- **مرحلة تحديد وصياغة المشكلة:** وهي تعني تحديد المشكلة وصياغتها وتحليلها إلى عناصر محددة.

٢- **مرحلة توليد البدائل:** يعتمد على أسلوب القدح الذهني Brain Storming بمعنى إعداد قائمة بالحلول الممكنة.

٣- **مرحلة اتخاذ القرار:** وهي مرحلة تقويم البدائل من خلال النظر إلى النتائج القريبة والبعيدة المدى مع الأخذ في الاعتبار النتائج الشخصية. أما مرحلة التحقق فهي المرحلة الخاصة بالتقييم واستعراض النتائج.

والمتفاوض (الوالد) الناجح يتميز بمهاراته في تحليل الأحداث والمواقف تلك المهارات تعتمد على ربط الأحداث ببعضها البعض مع تحديد الاختلافات أو العلاقات المحتملة.

كما أن المتفاوض (الوالد) الفعال يجب أن تتوافر لديه مهارات الاستنتاج من المعلومات المتاحة والتي تبدو واضحة في سلوكيات الطرف الآخر (المراهق) (التصرفات اللفظية وغير اللفظية).

ومن ثم فالمتفاوض الجيد يحتاج إلى نظرة تحليلية للموقف من خلال البحث عن إجابات للتساؤلات التالية:

١- ما هي المشكلة الأساسية وما هي المشاكل الجانبية.

٢- ما هو الهدف الأساسي من العمالية التفاوضية.

٣- إلى أي مدى يمكن إجراء مقايضة بين الهدف الأساسي والقضايا الجانبية.

٤- ما هي أفضل الطرق لتحقيق الأهداف.

٥- ما هي الاستراتيجية (هجوم أو دفاع) التي سوف يلجأ إليها الطرف الآخر (المراهق).

٦- كيف يحقق ما نصبو إليه من أهداف في ظل استراتيجية الطرف الآخر (المراهق).

٧- ما هي نوعية المعلومات التي نحتاج إليها لكي تدعم موقفنا.

فمثلاً إذا كان المشكلة المطروحة هي رغبة المراهق في تدخين السيجارة، فهنا يجب على الوالد الإحاطة بمعلومات كاملة عن مادة التبغ الموجودة بالسيجارة وما هي أضرارها وآثار السلبية على صحة الإنسان الحالية وحياته المستقبلية.

مم تتكون مادة التبغ المصنوع منه السيجارة؟ ما هي العوامل التي تدفع المراهق للتدخين وآثارها السلبية على صحة الفرد الحالية؟ ما هي الآثار المترتبة على حياة الفرد المستقبلية؟

مع تأكيد صحة كلام الوالد بأدلة علمية توضح نسب الأمراض والإحصاءات التي توضح المضار السيئة للتدخين.

وفي الجلسة الخامسة عشرة:

- تدريب الوالدين على اتباع الخطوات الصحيحة التي يجب اتباعها عند حل المشكلة.
- تدريب الوالدين على مهارة حل المشكلة في حل المشكلات الأسرية خاصة التي تحدث بين الابن المراهق والوالدين.

- الفنيات: لعب الدور، التغذية الراجعة – التعزيز.

تعمد المؤلفة إلى مراجعة بعض الأفكار مثل:

- ممارسة التفاوض في كل شأن من شئون حياتنا في المنزل فهو جزء من نسيج العلاقات الاجتماعية بين أفراد الأسرة.
- كل فرد من أفراد الأسرة له احتياجات ورغبات قد لا تتفق مع رغبات الطرف الآخر.
- كيفية تطبيق استراتيجية حل المشكلة داخل الأسرة من خلال الخطوات التالية وذلك بتدريب الوالدين على كيفية استخدام مهارة حل المشكلة داخل الأسرة من خلال الخطوات التالية:

مرحلة التوجيه العام:

وفيها تنظر الأسرة إلى المشكلة عموماً على أنها ملمح عادي من حياة الناس وموجودة لدى كل أسرة.

مرحلة تحديد المشكلة وصياغتها:

تعمل الباحثة مع الوالدين على صياغة المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها أي ترجمة الأحاسيس المجردة من وجود مشكلة إلى جمل وصياغة لغوية.

مرحلة توليد البدائل:

تعتمد على أسلوب القدح الذهني Brain Storming حيث يُطلب من أفراد الوالدين توليد أكبر عدد من الحلول المقترحة للمشكلة بقدر ما يتسع خيالهم وأفكارهم.

مرحلة اتخاذ القرار:

يحاول الوالدان مع الباحثة تقدير أي من البدائل يستحسن أن يسعوا إليها فهي مرحلة تقويم للبدائل والحلول فهناك بدائل تحذف ثم تبقي البدائل ذات القيمة.

مرحلة التحقق:

هي المرحلة الأخيرة في تلك العملية لتقييم واستعراض النتائج وهي تتضمن مراجعة ما حدث لكي يتعلم أفراد الأسرة من الموقف.

تطلب المؤلفة من الوالدين المشاركين النقاط التالية:

أ- قراءة النسخ المطبوعة التي تتضمن الخطوات السابقة والتي يجب إتباعها عند مواجهة أي مشكلة.

ب- تطبيق ما تعلموه من مهارات في محيط الأسرة مع تدوين ملاحظاتهم عن مدى قدرتهم على تطبيق تلك المهارة وما هي المعوقات التي تقابلهم أثناء التطبيق؟.

كذلك أكدت المؤلفة على بعض المعلومات التي تفيدها في الجلسة الخاصة بالتدريب على مهارة حل المشكلة. وهي أن. أسلوب حل المشكلة من المداخل الفعالة؛ ولذا من الأفضل أن يكتسب الفرد المهارات التي تساعده على تحديد المشكلة أو قضية النزاع أو الخلاف وتشخيصها جيدا وتحديد الأهداف أو الحلول المرغوبة مع مراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة بين طرفي التفاوض (الوالد- المراهق) والاعتماد على الحوار والمناقشة المشتركة للبدائل واختيار البديل المناسب للحل الذي يلبي احتياجات الوالدين والمراهق.

هذا الأسلوب يركز على أهمية بناء الثقة تدريجيا أثناء المناقشات من خلال خلق جو من الصداقة أو الاستماع إلى آراء الطرف الآخر (المراهق) وإظهار الاهتمام بوجهة نظره.

ولقد تم تدريب الوالدين على استخدام هذا الأسلوب على أن يراعوا بعض الجوانب الرئيسية مثل:

- التحدث بخصوص المشاكل وليس الحلول.
- تشجيع الطرف الآخر (المراهق) ليفعل نفس الشيء.
- مناقشة الخلافات والفروق وفقا لأولويتها.

- اقتراح العديد من البدائل ومناقشة كل بديل على حدة.
- اختيار البديل المناسب الذي يحقق مصالح الطرفين (الوالد- المراهق).
- الاستماع والإنصات الجيد لرد الفعل مع إظهار اهتمام وتقدير كل منهما للآخر.

الجلسة السادسة عشرة، والسابعة عشرة:

العنوان: التدريب على السلوك التوكيدي.

الأهداف: تبصير الوالدين بمفهوم السلوك التوكيدي ونتائجه.

- تبصير الوالدين بكيفية التدريب على مهارة السلوك التوكيدي.
- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين حول استخدام السلوك التوكيدي.

الفنيات: المحاضرة- المناقشة والحوار- إعادة البناء المعرفي- النمذجة- الواجبات المنزلية.

يرى المتخصصون في مجال التفاوض أن التوكيدية عامل مؤثر وهام في نجاح المفاوضات حيث أن المتفاوض (الوالد) الذي يتسم بالتوكيدية العالية يستطيع التوصل إلى تحقيق الأهداف لكلا الطرفين **ويبدو ذلك في الأنماط التالية:**

- **المفاوض (الوالد) المنبسط:** وهو شخص ودود وينمى صداقات كثيرة، منفتح على الآخرين، يناقش القضايا والمشاكل بصراحة واضحة وثقة بالنفس ترنو إلى التوكيدية العالية ولذا فهو يستطيع الوصول إلى حلول للمشكلة ترضي جميع الأطراف.
- **المفاوض (الوالد) المحلل:** الذي يتسم بدرجة قليلة من التوكيدية يعتبر من أصعب الشخصيات في الوصول إلى القرارات ويحاول الحصول على كل المعلومات بدقة متناهية وفهم كثيراً بالتفكير في مضمون السؤال ودلالته قبل الإجابة، ومن ثم فهو بطيء في اتخاذ القرارات.

ولذا يفترض أن الفرد حين يسلك بطريقة توكيدية يحقق له فوائد اجتماعية كثيرة حيث يكون بمقدوره التعبير عن المشاعر السلبية مثل الغضب والضيق وكذلك المشاعر الإيجابية مثل الفرح والحب والامتداح.

ويعتبر السلوك، التوكيدي في إطار الأسرة عامل هام في ممارسة التواصل المباشر والواضح لكل فرد من أفراد الأسرة نحو الأفراد الآخرين من حيث التعبير عن الأفكار والمشاعر الإيجابية أو السلبية بطريقة واضحة مما يؤدي إلى توفير حل فعال للمشكلات داخل الأسرة ، ولتحقيق الرغبات الشخصية لكل فرد.

كما يُرجع البعض المشاكل الأسرية إلى نقص التواصل الإيجابي بين أفرادها من خلال عدم القدرة على التعبير عن المشاعر السلبية ومثل هذا الجو الأسري ليس مؤديا إلى حل كفء للمشكلات ويمكن أن يفيد التدريب التوكيدي في مساعدة عضو الأسرة في الاستجابة بشكل أكثر مباشرة وتوكيدية في الأحداث والمواقف التي يكون لها نتائج هامة بالنسبة له. (علاء الدين كافي، ١٩٩٩ : ٢٩٧-٢٩٨).

وبناء على ذلك فالمناخ الأسري الذي يوفره الوالدان لأولادهم يؤثر على سلوكهم بطريقة مباشرة فإذا استطاع الوالدان أن يوفرا مناخا ديمقراطيا يساعد الأطفال على الاقتراح والمناقشة والتعبير عن وجهة نظرهم بحرية تامة والتعبير عن مشاعرهم سواء كانت إيجابية أو سلبية فإن ذلك لسوف يشجعهم على التواصل والتعاون كما يساعدهم على التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم بانفتاح ودون خوف لأن كبت المراهق لمشاعره السلبية يؤثر على صحته النفسية بدرجة كبيرة؛ ولذا يجب على الوالدين أن يتواصلوا مع أولادهم باستمرار وأن يكون حديثهم واضحاً وأن يحترموا مشاعر وأفكار أبنائهم مع محاولة تركيز الانتباه على الرسائل غير اللفظية التي تصدر عن الابن أثناء التحدث إليهم.

الجلسة الثامنة عشرة:

الأهداف:

- تدريب الوالدين على مهارة السلوك التوكيدي.
- تدريب الوالدين على كيفية تعميم المهارات المتعلمة.

- تبصير الوالدين بأهمية إشراك الأبناء وتشجيعهم على ممارسة السلوك التوكيدى.

الفنيات: لعب الدور- مواقف تفاوضية مصطنعة- التغذية المرتدة- التعزيز- النمذجة.

تركز الباحثة على النقاط التالية:

- السلوك التوكيدي Assertive Behavior من وجهة نظر الباحثين في علم النفس هو سلوك ملائم اجتماعيا لأنه يتضمن قدرة الفرد على التعبير الصادق والمباشر عن الأفكار و المشاعر.
- الفرد إذا سلك بطريقة أكثر توكيدية فسوف يعطيه هذا شعورا بالثقة بالنفس واحترام الذات.
- ومن خلال التدريب على التوكيدية يستطيع الفرد غير القادر على مواجهة الصراع أو التحدي أو نقص الثقة بالنفس أن يتعلم مهارات التواصل التي تساعده على أن يتواصل مع حاجاته وأفكاره ومشاعره بشكل أكثر فاعلية.
- يستطيع المتفاوض (أحد الوالدين) الذي يتسم بالتوكيدية العالية التوصل إلى تحقيق ما يرنو إليه من رغبات.

وبناء على ما سبق تقوم الباحثة بتدريب الوالدين على السلوك التوكيدي وكيفية الاستجابة الفعالة مع التدريب على ضبط تلك الانفعالات وذلك من خلال فنية لعب الدور حيث تطلب الباحثة من كل مشارك أن يقلد دور الوالد المدرك بشكل جيد لمهارات الاستجابة الفعالة مع توضيح كيفية استخدام هذا الدور فى خفض المشكلات لدى الأبناء ثم تطلب من المشاركين مناقشة وإبداء آرائهم فيما قام به من دور الوالد (الوالدة) ثم يطلب من المشاركين تغيير أدوارهم حتى يتقلد كل مشارك نفس الدور.

هذا ولقد تم توجيه نظر المشاركين في البرنامج إلى بعض الإرشادات التي تساعد الوالدين على تحسين الاستجابات الانفعالية للمواقف الأسرية وهي:

- أن يهتم الوالد بما يحدث في حياة أفراد الأسرة.

- أن يستمع لما يقوله أفراد الأسرة الآخرين.
- أن يضع نفسه في مكان الفرد الآخر (المراهق).
- أن يتعلم ضبط انفعالاته.
- تعلم كيفية التعبير عن الانفعالات السلبية مثل الغضب ولكن بطريقة ملائمة ومناسبة للموقف.
- تدريب الوالد على التعبير عن انفعالات الدفء والحب والعطاء.

كما طلبت المؤلفة من الوالدين أن يحسنوا مهارات المشاركة والفعالية والسلوك التوكيدي عن طريق عقد الاجتماعات الأسرية التي تعطي الفرصة لكل فرد أن يتحدث مع باقي أفراد الأسرة الآخرين عن اهتماماته وأنشطته الخاصة مع إعطاء الفرصة لكي يعبر بحرية عن مشاعره السلببيه مثل الغضب والضيق وكذلك المشاعر الإيجابية مثل الحب والامتداح والفرح.

وتهدف هذه الاجتماعات الأسرية إلى تواصل أفراد الأسرة مع بعضهم البعض وتعتبر طريقة منظمة لدراسة الموضوعات التي تهم الأسرة بحرية تامة.

وبناء على ذلك يمكن تحسين سلوك الابن المراهق من خلال إشراكه في تلك الاجتماعات الأسرية ومنحه الفرصة لكي يتحدث عن اهتماماته وهوايته ومشاعره السلبية والإيجابية مع التأكيد على ضرورة أن يحترم الوالدين اهتمامات الابن ومساعدته على تحقيقها مما يعمل على إكسابه السلوكيات المرغوبة بدلا من السلوكيات غير المرغوبة.

الجلسات (١٩) و(٢٠) و(٢١):

العنوان: القدرة على الإقناع.

الأهداف:

- تعريف الوالدين بأن المفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام.

- تعريف الو الدين بالاستراتيجيات المختلفة في التفاوض.
- تبصير الوالدين بالمحددات الأساسية للتأثير على المراهق.
- تدريب الوالدين على الخطوات الصحيحة لتنمية القدرة على الإقناع.
- تدريب الوالدين على استخدام الاستراتيجيات المختلفة للتفاوض.

يقول هاري ميللز (٢٠٠٣: ١٦-١٧) لكى تقنع الآخرين بما نريد ينبغي أن يصدقه حديثنا أولاً ، ولكي يصدقه حديثنا ينبغي أن يكون حديثا صادقا، ولكي يكون حديثنا صادقا ينبغي أن يكون واقعيا وبذلك نجد أنه يؤكد على الصدق في الحديث حيث أنه من الوسائل التي تجعل الفرد ينال ثقة الآخرين.

كما أن المتفاوض الناجح ليس فردا ماهرا في إجبار الطرف الآخر على الخضوع وإنما القدرة على ممارسة التسوية والوصول إلى حل وسط مع التحلي بالصبر والتعاون في حل المشكلات وليس اكتساب أدوات القتال والإرغام، فالمفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام، ويعتمد الإقناع على استخدام الحقائق والبراهين من خلال الحوار والنقاش لتغيير موقف الطرف الآخر (المراهق) وأن تساعده على إدراك المميزات التي ستعود عليه في حالة تغيير تصرفاته.

والمتفاوض (الوالد) العصبي لا يفقد السيطرة على انفعالاته فحسب وإنما يفقد بسهولة الموقف التفاوضي الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء حيث يفترض بعض المفاوضين قليل الخبرة أن المدخل العنيف هو المفتاح لتحقيق الأهداف والنجاح في الموقف التفاوضي. (جورج فولر، ٢٠٠٠: ١٨١)

ويحدثنا بعض الخبراء والدارسين في المجال التفاوضي عن بعض الإرشادات التي تساعد المتفاوض على اكتساب مهارة الإقناع ومنها: ينصح المتفاوض (الوالد) باتباع الإرشادات التالية حتى يكون له القدرة على إقناع الطرف الآخر:

- حاول أن تجعل الصدق والصراحة من صفاتك، فالأشخاص الذين يتسمون بالصدق لا يمكن أن يكونوا موضع ثقة الآخرين حتى ولو تكلموا بالحق.
- لا تذكر ادعاءات مبالغا فيها، فالمبالغة في القول تضعف موقفك.

- لا تظن أنك موضع الثقة المطلقة للطرف الآخر (المراهق)؛ لذا ينبغي عليك أن تثبت لهم دائما صحة أقوالك بعرض بعض الاستشهادات التي تعزز أقوالك.
- ينبغي أن تعلن للطرف الآخر (المراهق)؛ عن الجوانب الإيجابية وكذلك السلبية في وجهة نظرك التي تقدمها له فهذا يجعله يثق بحديثك.
- اعرض مجموعة من الأدلة والبراهين الصادقة والبعيدة عن المحاباة لكي تؤكد صحة أقوالك.

في بعض الأحيان قد يتخذ الطرف الآخر (المراهق) مدخلا عنيفا حين يرى أنك يمكن أن تخضع للتخويف فهو يعتقد أنه يتعامل من مركز القوة الأمر الذي يتيح له إملاء الشروط مثلما يهدد المراهق والديه بأن يقول "والله سوف أموت نفسي، أو سوف أنتحر وأخلصكم منى، أو لن أذاكر ولا كلمة هذه السنة، وسوف أرسب لكم ".

هنا نجد أن الطرف الآخر (المراهق) يستخدم التخويف في محاولة منه لتغطية نقاط الضعف في موقفه التفاوضي وهو يأمل في أن يمنع المتفاوض (الوالد) من طرح الأسئلة والتنقيب في العرض الذي يقدمه (أو وجهة نظره). هنا يجب على الوالد كمتفاوض أن يقف بقوة على قدميه ليزيل هذا الوهم من رأس أي فرد يتخذ هذه الوسيلة في التفاوض.

كما ينبغي أيضاً على الوالد أن يتوقف عن المفاوضات لفترة قصيرة وسوف تحيط فترة التهدئة هذه الطرف الآخر (المراهق) علما بأنك موجود في هذه المفاوضات للتوصل إلى اتفاق وليس للاشتراك في مبارزة بالسيف. (جورج فولر، ٢٠٠٠: ١٨١- ١٨٢).

هذا بالإضافة إلى أن فاعلية عملية الإقناع تعتمد على بعض المحددات الأساسية لعملية التأثير، ومنها:

١- الطرف المستهدف بالتأثير عليه (المراهق):

إن المعرفة الكافية والفهم الصحيح لخصائص شخصية الطرف المستهدف بالتأثير عليه تساعد إلى حد كبير على تحديد الأسلوب المستخدم في التفاوض. فمثلا:

- الشخصية العدوانية لا يصلح معها أسلوب التهديدات لإحداث التأثير المرغوب.
- الفرد الذي يتسم بالتشكك والتردد قد يكون من الملائم استخدام أسلوب التحذير والحث على اتخاذ القرار.
- الفرد الذي يتسم بعدم الثقة بالنفس يعتبر من أسهل الشخصيات المتفاوضة في التأثير عليه.

٢- خصائص الطرف المؤثر (الوالد):

الشخص المؤثر (الوالد) يجب أن تتوافر لديه قوة معينة يمكن توظيفها في العملية التفاوضية وهي قوة الوظيفة، قوة المعلومة، قوة الخبرة.

أ- كلما زادت القوة الوظيفية (للوالد) كلما زادت قدرته على التأثير في الطرف الآخر.

ب- كلما كان الطرف المؤثر محبوبا كلما زادت احتمالات تأثيره الفعال على الطرف الآخر (المراهق).

ج- كلما زادت خبرة ومعلومات الطرف المؤثر (الوالد) كلما زادت احتمالات تأثيره الفعال على الطرف الآخر.

٣- أسلوب التأثير:

يعتبر أسلوب التأثير في ضوء خصائص الطرف الآخر (المراهق) من المحددات الأساسية لنجاح عملية التفاوض؛ لذلك يجب التدقيق في اختيار الأسلوب المناسب للتأثير ويلاحظ أنه ليس هناك أسلوب أفضل من الآخر ولكن العبرة بمدى ملاءمة الأسلوب المستخدم لنوع وخصائص الطرف الآخر (المراهق) ومن هذه الأساليب على سبيل المثال لا الحصر:

أ- الاستراتيجية الهجومية:

تهدف هذه الطريقة إلى محاولة الحصول على أكبر قدر من المكاسب مع الحد من احتمالات تقديم تنازلأت للطرف الآخر (المراهق) ويتخذ المتفاوض (الوالد) من خلال هذه الطريقة موقف الهجوم مما يعكس إصراره في الحصول على أفضل

المزايا ومتى، ثم يتسم سلوك المتفاوض بالتشدد والتصلب والعناد والتظاهر بعدم تقديم أية تنازلات.

وهناك عدد من السلوكيات يقوم بها هذا المتفاوض (الوالد) ليحقق أهدافه منها:

- الاستفادة من الدلائل لتدعيم وجهة نظره لكي يدعم ما يقول.
- العمل على تحويل بؤرة الاهتمام إلى نقاط القوة في وجهة نظره خاصة أثناء الرد على أسئلة الطرف الآخر.
- طرح الأسئلة التي تساعد على كشف نقاط الضعف في مركز الطرف الآخر (المراهق).

ب- استراتيجية المتفاوض المتشدد/ الطيب:

تعتبر هذه الاستراتيجية من الاستراتيجيات التفاوضية الجيدة في التطبيق العملي إذا ما أحسن تطبيقها حيث تتلخص في قيام المتفاوض (الوالد) بهجوم عنيف، في بداية العملية التفاوضية وقد يلجأ في الهجوم إلى التهديد أو التلويح به. ثم يتبع ذلك مباشرة دور الشخص الطيب من خلال عرض شيء وسط أو معتدل أو تقديم بعض الوعود لمعالجة المشكلة التي أثارها الهجوم.

ج- استراتيجية فائز/ فائز:

تؤكد هذه الاستراتيجية على تحقيق مصالح طرفي التفاوض بأفضل صورة من خلال العمل على تحديد وحل المشكلات وهذا يعني أن المتفاوض (الوالد) يسعى لتحقيق مصالحه الخاصة مع إتاحة الفرصة للطرف الآخر (المراهق) حتى يعرض مشكلته ويحقق أهدافه أيضا.

ويرى البعض أن معظم الأفراد يدخلون المفاوضات لخدمة مصالحهم الشخصية فقط ولا شيء في ذلك ما دامت النتيجة النهائية ستكون تبادلاً للمنفعة المشتركة؛ لذا يرى واضعو هذه الاستراتيجية أنها تكون مناسبة إذا كان الطرفان مستعدين للعمل معا على أساس من الثقة المتبادلة.

د- الاستراتيجية الدفاعية:

يقوم المتفاوض (الوالد) بالدفاع عن موقفه أو عن حدوده بهدف تقليل حجم التنازلات المطلوبة أو الرغبة في الحصول على تنازلات أكبر من جانب الطرف الآخر.

ويلجأ المتفاوض (الوالد) إلى هذه الطريقة عندما يكون في موقف ضعيف أو في حالة تقليل الخسائر إلى أقل حد ممكن.

ولإنجاح هذه الاستراتيجية عليه أن يقدم المبررات الكافية والمقنعة باستخدام الحقائق والأرقام أثناء الدفاع مع القدرة على ضبط الأعصاب وتحمل أي سخرية عند رفض مقترحاته. وتبرز هذه الاستراتيجية عندما يغير الوالد وجهة نظره في موضوع سبق أن وافق عليه مثل: (رفض الذهاب إلى النادي، أو الرجوع عن المصيف في الإجازة، أو التقليل من حجم المصروف الشهري للابن،.... الخ).

وبناء على ما سبق تقوم المؤلفة بتدريب الوالدين (أفراد المجموعة التجريبية) على استخدام هذه الاستراتيجيات التفاوضية من خلال فنية لعب الدور في مواقف تفاوضية مصطنعة مع توضيح كيفية استخدام هذا الدور في خفض المشكلات والمساعدة على حلها عن طريق الإقناع وليس الإرغام مثل: مشكلة الامتناع عن التدخين، وعدم إضاعة الوقت في الجلوس المستمر أمام الكمبيوتر، واللعب.

الجلسات الثانية والعشرون والثالثة والعشرون :

العنوان: آليات الأسئلة في عملية التفاوض

الأهداف:

- تبصير الوالدين بأهمية آليات الأسئلة وكيفية توظيفها في عمل الحوار اليومي مع أبنائهم المراهقين.
- تعديل أفكار ومعتقدات الوالدين نحو استخدام مهارة إلقاء الأسئلة في إدارة الحوار مع المراهق.
- تدريب الوالدين على مهارة إلقاء الأسئلة.

الفنيات: المحاضرة- المناقشة والحوار- إعادة البناء المعرفي- لعب الدور- النمذجة- الواجبات المنزلية.

إذا تأملنا ما يبدو عابراً في واقع تفاعلاتنا اليومية، لجذب انتباهنا؟ كيف يوظف كل منا الأسئلة في الحوار اليومي، وكيف يوظفا الآخرون، وهنا إذا ما سلطنا كاميرات تحليل الحوار، لوجدنا أن الأسئلة هي وسيلتنا لفتح الحوار؟ وتحويل موضوعه إذا أردنا، وهي الوسيلة التي نبادر بها الآخرين، ونرحب بهم، عندما نسألهم عن صحتهم وأحوالهم بصورة طيبة وتلقائية، وهي وسيلتنا أيضا للتعرف على أخبارهم وأخبار الدنيا من حولنا، وهى وسيلتنا لاستفزاز بعضنا البعض أحيانا، وهي وسيلتنا أيضاً لاستجواب ومحاصرة بعضنا للبعض الآخر، بأسئلة قد تجدها تمس أدق الخصوصيات في السياقات المختلفة.

وفى هذا الصدد يحدثنا حسن وجيه (٢٠٠١) عن دور الأسئلة؟ ما لها من أهداف منها جذب الانتباه والحصول على المعلومات وإثارة التفكير وتنشيط المناقشة فهو يرى أن من أكثر الإشكاليات تعاسة في المواقف الاجتماعية أيضا، أن البعض منا لا يستطيع تكوين وإثارة السؤال الصحيح وفى الوقت المناسب، مع مراعاة الحرص الواعي لأولويات الحوار، وماذا يقال وما الذي ينبغي ألا يقال؟ من هنا ننطلق إلى عالم خبراء اللغويات الاجتماعية، وعلماء النفس والاجتماع لنعبر معهم- وفي ظل أبحاثهم وأفكارهم، وبصورة مبسطة- لنتعرف على ما اهتدوا إليه في تحليل الأسئلة وعملية توجيهها في الحوار التفاوضي والاجتماعي والإداري، وهنا سنعالج النقاط التالية:

- كيف يمكنك الاستفادة من الأسئلة في إنجاح التفاوض مع الطرف الآخر (المراهق)؟
- والاستفادة من عملية توظيف الأسئلة علينا الإجابة على هذه الأسئلة:
- لماذا تستخدم "الأسئلة في عملية- " التفاوض؟

وهنا نلاحظ أن استخدامنا للأسئلة في عملية التفاوض قد يكون لهدف أو عدة أهداف، منها: جذب الانتباه، الحصول على المعلومات، إعطاء معلومات، اختبار صحة المعلومات، إثارة التفكير، تنشيط المناقشة، الوصول إلى نتيجة، تغيير

مجرى الحديث، كسب الوقت، إضاعة الوقت، إرباك الطرف الآخر (المراهق)، حصار الطرف الآخر واستفزازه، واستخلاص المعلومات..... إلخ.

كذلك يجب أن يسترعي اهتمامنا، من هذا الذي يوجه إلينا الأسئلة وكذلك عملية المباداة في توجيه الأسئلة، ومن الذي يسيطر أكثر على عملية توجيه الأسئلة ومن الذي يستجيب أكثر للآخر من قبيل التعاون في الحوار، أو من قبيل الهيمنة على الحوار، أو من قبيل الاستسلام لأسئلة الآخر، ويلفت نظرنا خبراء علم اللغويات الاجتماعي والقضائي، بأنه ينبغي علينا **وفي جميع الأحوال أن نراعي ما يلي:**

- أن يكون لكل سؤال هدف، وأن يكون السؤال مناسبا للإستراتيجية التي تعتمد عليها، وأن نوجه الأسئلة الصحيحة، فهذا هو أقصر طريق للوصول إلى الحلول الصحيحة، وعلينا ترتيب وتجهيز الأسئلة بشكل منطقي، وأن نلقي الأسئلة المناسبة في الوقت المناسب، ويجب أن نراعي في أسئلتنا احترام الآخرين، وليس الاستخفاف بهم.

وعلينا أن نعرف أن عملية الأسئلة وتوجيهها، لخدمة الغرض التفاوضي (خاصة في المواقف الاجتماعية) تستوجب تفكيراً مسبقاً ونوعاً من التحضير، وهنا تفيدنا الدراسات الخاصة بالأسئلة، بأن هناك عدة خطوات رئيسية، تأخذها مرحلة توظيف الأسئلة، على أساس علمي وهى كالآتي:

الخطوة الأولى: الاستعداد:

وهنا علينا أن نسأل الوالد نفسه أسئلة هامة مثل:

- ماذا سأكسب من إلقاء هذا السؤال؟

هل سأحصل على تعاون الطرف الآخر أو معونته؟ أو معلومات، إذا ما وجهت إليه سؤالاً ما؟ كذلك لابد أن أكون على صرفة بطبيعة الشخص الذي أوجه إليه السؤال، وهل هو أعلى مني في المنصب؟ والدي، والدتي أم أخي فإن عدم معرفة الطرف الذي نوجه إليه السؤال يضعنا في موقف أصعب دائما، وفى إطار هذه الخطوة الأولى، علينا كذلك أن نسأل أنفسنا عن طبيعة أهداف الآخرين من الحوار، وماذا يريدون منا، ثم ننتقل بعد ذلك لعملية صياغة السؤال، بحيث نستفيد منه، دون أن نسبب أي نوع من الحرج أو الضرر النفسي أو المعنوي للآخرين.

الخطوة الثانية: طرح السؤال:

بعد الاستعداد فإن الخطوة التالية هي إلقاء السؤال بالأسلوب الذي يمكننا من استدعاء أفضل و أكمل إجابة بهدوء. وبشكل مباشر، فلا نجعل الطرف الآخر (المراهق) يلهث، أو يشعر بأننا نتهكم، أو ننتقد الطرف الذي نوجه إليه السؤال، خاصة في المواقف غير التصارعية، والتي لا تتطلب مثل هذه الأساليب.

الخطوة الثالثة: مراعاة توابع طرح السؤال:

لا بد أن نتعلم أن الحصول على الفائدة المرجوة من أي سؤال، أو من توجيه سلسلة من الأسئلة، لن تتحقق إلا إذا أنصتنا جيداً للإجابات التي قد تفي بحاجاتنا، أو تضطرتنا. لاستئناف عملية توجيه الأسئلة، وينبغي أن نتنبه هنا إلى أن من مستلزمات توظيف الأسئلة بمهارة، في عملية التفاوض الاجتماعي أو الإداري، أن نقوم أثناء عملية الاستماع بعملية تقييم للمعلومات المستفادة من خلال طرح الأسئلة، وهو الأمر الذي قد يدفعنا إلى إلقاء سؤال استفساري، يتصل بأعماق الموضوع واستكشاف جوانبه الخفية. إن الوصول إلى الصورة الكاملة لن يتأتى من سؤال واحد، ولابد من أن نزيد من الأسئلة بطريقة تتسم بالكياسة واللباقة، حتى نستفيد من عملية توجيه الأسئلة بالصورة التي تخدم الفعل اللازم بعد معرفة الإجابات.

ولا بد أن ندرك أن معرفتنا بالهدف النهائي للحوار، تساعدنا دائما على صياغة السؤال، سواء كان في التفاوض الاجتماعي أو الإداري، فالهدف من الأسئلة الذكية هو تحسين الأوضاع وتعظيم المنافع، ولا يحدث ذلك إلا إذا تعرفنا بأهدافنا في الحوار التفاوضي،ثم قمنا بعد ذلك بصياغة الأسئلة والاستماع لإجابة الآخرين، وطرح مزيد من الأسئلة إذا لزم الأمر، حتى نصل بالحوار إلى النقطة التي نريد أن نحققها من العملية التفاوضية.

أنواع الأسئلة:

إن إجراء الحوار، وتوجيه الأسئلة بصورة محددة، يتم من خلالها دفع مسار الحوار نحو غاية ما، تحمل في طياتها مرامي إقناعية محددة للآخرين بمعنى أن عملية توجيه الأسئلة عادة ما تتم بطريقة معينة سواء في السياقات الاجتماعية أو الإدارية، لتحقيق أهداف محددة فيء عملية الاتصال.

ويهمنا هنا أن نتعرض إذا لأهم أنواع الأسئلة، بغية تنبيه المتفاوض في المجالات المتعددة إلى طبيعتها، فمعرفة هذه الأنواع بمثابة أول السبل لتجنب كمائن وفخاخ الأسئلة.

أولاً: الأسئلة المفتوحة: Open Question:

وهي تلك التي تسمح للمتلقي بالإجابة عليها من أي زاوية يريدها مثل:

- ماذا تحب أن تقول عن نفسك؟
- ما رأيك في عملية التدخين؟
- ماذا تعرف عن مضار التدخين؟
- ماذا تعرف عن مزايا التدخين؟
- هل تعرف ما هي الأسباب التي دفعت صديقك لأن يدخن؟
- هل تعرف ما هي الأسباب التي دفعت صديقك لأن يدمن المخدرات؟ ما هو رأيك في هذا الموضوع؟

وهناك مستويات أخرى لهذا النوع من الأسئلة، عندما يقوم طارح السؤال بتقييدة لدرجة أو لأخرى، للحصول على إجابات في اتجاهات أكثر تحديداً لطارح السؤال.

ومزايا هذا النوع من الأسئلة هي:

(١) أن نجعل متلقي السؤال يتكلم، وننصت نحن فقط.

(٢) يمكن أن يدلنا هذا النوع من الأسئلة على معلومات يتطوع بها المجيب على السؤال، تعطينا انطباعات عنه، دون الحاجة إلى طرح مزيد من الأسئلة.. وقد يتطوع بإجابات هامة لا نتوقعها.

(٣) إن هذا النوع من الأسئلة تسهل الإجابة عليه، ولا يمثل أي نوع من التهديد أو إيقاع الرهبة في نفس المتلقي، ولهذا لابد أن يكون هذا النوع من الأسئلة في مقدمة أنواع الأسئلة عند البدء في الحوار حتى يتحقق الانسجام المبدئي.

ثانياً: الأسئلة المغلقة:

هذه النوعية من الأسئلة هي أسئلة تقيد بطبيعتها؟ أي تقيد المجيب على السؤال بتحديد الإجابة في إطار اختيارات محددة، حتى يمكن اختيار الإجابة من نفس ذات السؤال.

أمثلة ذلك:

- من هو مدرسك في الفصل؟
- من هو صديقك المفضل؟
- هل تحب مدرستك ؟
- هل تؤيد طريقة التدريس الموجودة لديكم بالمدرسة؟

وهذه الأسئلة تستهلك وقتا أقل؟ حيث يستهدف السائل نوع الإجابة التي يريدها، دون انتظار أن يتطوع الطرف الآخر بالإدلاء بها، كما في حالة الأسئلة المفتوحة.

أما عن عيوب هذه النوعية من الأسئلة فهي:

أ- قد لا تحصل من هذه الأسئلة إلا على قدر قليل من المعرفة والعلم بالطرف الآخر (المراهق)، وبذلك تحتاج إلى طرح العديد من الأسئلة لنتعرف على الآخر، ومن هنا قد يتكلم السائل أكثر من المجيب.

ب- قد تجبرنا الأسئلة المغلقة على تبنى موقف معين تجاه الحوار برمته منذ بدايته، مما يؤثر سلباً على إيجابية الحوار.

ومن هنا تحبذ المؤلفة استخدام الأسئلة المفتوحة. حيث قامت بتدريب الوالدين (من خلال استخدام فنية لعب الدور) على استخدام الأسئلة المفتوحة والتدريب على إتباع الخطوات الثلاثة لإلقاء السؤال خاصة في المواقف الحياتية التي تقابل الوالدين مع ابنهم المراهق ويكون هناك اختلاف واضح في وجهات النظر بين الوالدين والمراهق مثل:

- عدد ساعات استذكار الدروس.

- التدخين.
- الغياب المستمر من المدرسة.
- أن يكون للابن المراهق صديقة.
- إنفاق كثير من الوقت في الجلوس في مقاهي الإنترنت لعمل ما يسمى حوارات مع غيره من الأفراد في مواضيع شتى.

الجلسات (٢٤) و(٢٥):

العنوان: مهارات التحليل والاستنتاج

الأهداف:

تبصير الوالدين بأن المتفاوض الفعال يتميز بما يلي:

- مهاراته في تحليل الأحداث والمواقف.
- مهارات الاستنتاج من خلال المعلومات المتاحة.
- تدريب الوالدين على مهارة التحليل والاستنتاج.

الفنيات: لعب الدور- مواقف تفاوضية مصطنعة- التعزيز- النمذجة.

ما هي القيود الأساسية التي تعوق ما نريد تحقيقه من التفاوض؟

المفاوض الفعال يتميز بمهاراته في تحليل الأحداث والمواقف المحيطة، وكذلك في تحليل تصرفات وتصريحات الطرف الآخر قبل وأثناء التفاوض، ومهارات التحليل تعتمد على ربط الأحداث أو التصرفات ببعضها البعض، وتحديدا الاختلافات أو العلاقات المحتملة، وتحديد دلالاتها الحاضرة، والمستقبلية. كما أن المفاوض الفعال يجب أن تتوفر لديه مهارات الاستنتاج من خلال المعلومات المتاحة، أو التصرفات اللفظية أو غير اللفظية التي تبدر من الطرف الآخر، فقد يستنتج المفاوض من عبارة بدء بها الطرف الآخر جلسته التفاوضية مؤداها ما يلي إننا سوف نشترى من شركتكم كميات كبيرة من هذا المنتج في المستقبل، ويمكن أن نعتمد عليكم بدرجة أكبر من الاعتماد على المنافسين لكم " إن هذه إشارة صريحة

من جانب الطرف الآخر إلى ضرورة تقديم تنازلات له منذ البداية حتى يمكن الاستمرار في التفاوض على صفقة بيعية معينة.

فلو قال الأب لابنه: "أنا عارف إنك إنسان عاقل ومتزن ومن الممكن أن تستطيع احتواء بعض المشاكل التي تحدث بينك وبين أخوك الصغير" فهذا لا شك يحمله مسئولية ترضية أخيه الصغير. ومن ناحية أخرى، فإن بعض أنواع التفاوض ربما تنطوي على دراسة التفاعل المعقد بين العديد من الأهداف والتنازلات. إن التفاوض الفعال سوف يحتاج إلى النظرة التحليلية للموقف، ثم دراسة الأسئلة التالية بحثا عن إجابات منطقية وموضوعية لها:

- ما هي القضية الأساسية؟ وما هي القضايا الجانبية المحيطة؟
- ما هو الهدف الأساسي من التفاوض؟ وما هي الأهداف الأخرى المدعمة؟ والى أي مدى يمكن إجراء مقايضة بين الهدف الأساسي والأهداف المدعمة؟
- ما هي القيود الخارجية للوصول إلى اتفاق مقبول؟
- ما هي أفضل التكتيكات الواجب استخدامها لتحقيق أهدافنا؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن يلجأ إليها الطرف الآخر (المراهق)؟
- كيف يمكننا أق نحمي أنفسنا من استراتيجيات وتكتيكات الطرف الآخر (المراهق)؟
- أي نوع من المعلومات نحتاج إليها لدعم موقفنا؟
- ما هي أهم مجالات القوة والضعف في موقف الطرف الآخر (المراهق)؟

الجلسات السادسة والعشرون والسابعة والعشرون:

العنوان: التدريب على مهارات التكيف مع المواقف (الإبداع).

الأهداف: تبصير الوالدين بأن المتفاوض المتميز يتصف بالمرونة والمهارة في التكييف والتغيير تبعا لمتطلبات الموقف التفاوضي.

- تدريب الوالدين على مهارات التكيف مع المواقف من خلال توفير الأفكار الجديدة.

الفنيات: المحاضرة- المناقشة والحوار- إعادة البناء المعرفي- لعب الدور- النمذجة.
المفاوض المتميز هو الذي يتصف بالمرونة والمهارة على التكيف مع التغيير وفقا لمتطلبات الموقف الذي يواجهه أثناء التفاوض. فقد يقرر المفاوض تغيير إستراتيجية تفاوضية قرر استخدامها قبل التفاوض مع الطرف الآخر، وذلك بسبب تغيير ظروف الموقف التفاوضي، أو بسبب تغيير إستراتيجيته.

كما سبق القول:

- الاستراتيجية الهجومية.
- الاستراتيجية الدفاعية.
- استر اتيجية فائز/ فائز.

مثال ذلك عندما يغير المفاوض (الوالد) استراتيجيته الهجومية إلى استراتيجية أخرى تعاونية بسبب ما قد يلمسه من إيجابية وتعاون من جانب الطرف الآخر (المراهق).

وبذلك نجد أن الإبداع يلعب دورا هاما في رسم صورة المفاوض من الطراز الأول، وذلك من خلال توفير الأفكار النيرة والجديدة، وتقديم الحلول، البديلة، والخروج من المواقف الصعبة أو الأزمات، وابتكار أساليب جديدة لكسب ثقة الأطراف الأخرى، وذلك بما يمثل خروجا عن المألوف. والإبداع الفعلي هو ببساطه الخروج عن المألوف وتقديم الجديد. وتتمثل معادلة الإبداع في التالي:

الإبداع = قدرات ذاتية،+ مناخ ملائم

وتشتمل القدرات الذاتية على الذكاء والتخيل والتأمل والدافعية ونمط التفكير، والتنمية العقلية، والتدريب، بينما يشتمل المناخ الملائم المناخ التنظيمي السائد، والمناخ البيئي المحيط، والمناخ الخاص بحياة ونشأة الفرد. إن الاهتمام بمحتويات جانبي المعادلة السابقة يساعد على توفير المفاوضين المبدعين وتنميتهم. وفى نفس الوقت يجب على الأسر تقليل المعوقات التي تحد من انتشار وتنمية التفكير الإبداعي لدى من يمثلونها من المفاوضين. **ولقد أثبتت الدراسات المتخصصة في مجال الإبداع أن من بين تلك المعوقات التي تحد من انتشار الإبداع:**

- الخوف من الفشل.
- الخوف من النقد.
- عدم توافر المناخ التنظيمي الملائم،
- وجود قيود مفروضة على حرية التفكير.. التمسك بالعادات والتقاليد القديمة.
- النظرة السلبية لذوى الأفكار الخلاقة.
- جمود العادات والتقاليد.

وفى الجلسة (٢٨):

يتم تدريب الوالدين على استخدام الاستراتيجيات المختلفة للتفاوض، وذلك حتى يدرك الوالد أن المتفاوض المتميز هو الذي يتصف بالمرونة والقدرة على التكيف مع التغير وفقاً لمتطلبات الموقف الذي يواجهه أثناء التفاوض. **وهي كالتالي:**

١- **استراتيجية فائز/ فائز:** نجد أن الوالد (أثناء مناقشته لمشكلة زيادة المصروف الذي يطلبه الأبن) يركز على تحديد وحل المشكلة لتحقيق مصالح الطرفين (الوالد- الابن) من خلال العمل على تحديد وحل هذه المشكلة. وهذا يعني أن الوالد يسعى لتحقيق مصالحه الخاصة مع إتاحة الفرصة للطرف الآخر (الابن) حتى يعرض وجهة نظره ويحقق ما يحتاج إليه من رغبات.

٢- **استراتيجية المتفاوض المتشدد/ الطيب:** نجد أن الوالد أثناء مناقشته لنفس المشكلة السابقة ولكن من خلال سيناريو مختلف عن الطريقة السابقة حيث تتلخص في قيام المتفاوض (الوالد) بهجوم عنيف في بداية المناقشة وقد يلجأ في هجومه إلى التهديد أو التلويح به ثم يتبع بعد ذلك دور الشخص الطيب من خلال عرض شيء وسط أو معتدل من خلال تقديم الوعود لمعالجة المشكلة وتحقيق ما يحتاج إليه الطرف الآخر (المراهق) ولو بصورة جزئية.

٣- **إستراتيجية الشرطي الطيب:** في هذه الاستراتيجية يفترض المتفاوض (الوالد) أن مصلحة الطرف الآخر (المراهق) هي مصلحته ويستغل كل

الفرص المتاحة ليقنعه بهذا الموضوع كما أنه لن يهاجم موقف الطرف الآخر ولن يختلف معه في الرأي ولكنه يتجاهل ببساطة كل الحقائق التي يذكرها الطرف الآخر (المراهق). هنا يجب على الطرف الآخر أن يوجه نظره إلى تلك الحقائق ثانية حين يدرك غايته إلا يقع فريسة لتوسلاته حيث أن هذا المتفاوض (الوالد) الذي يستخدم تلك الطريقة يقسم أنك قد حصلت على أفضل الطرق لتحقيق أهدافك ومصالحك الشخصية لو استمعت ونفذت كلامه.

٤- **استراتيجية الحدود المغلقة:** من خلال هذه الاستراتيجية يسعى المتفاوض (الوالد) إلى إثارة الانتباه وتركيز الاهتمام على أن هناك بعض النقاط غير قابلة للتفاوض أو المناقشة (زيادة المصروف أو الذهاب يوميا للعب في النادي مع الأصدقاء). وعند مناقشة هذه القضايا من جانب (المراهق) فإن الإجابة ستكون ممثلة في الرفض الصريح (حدود مغلقة)، هنا يجب على الطرف الآخر (المراهق) أن يقدم تنازلات أو إغراءات لكي يتمكن من مناقشة تلك القضايا.

وهكذا كانت المؤلفة تحاول تدريب الوالدين على تلك الاستراتيجيات التفاوضية وكيفية ضبط انفعالاتهم من خلال استخدام فنية لعب الدور حيث يطلب من كل مشارك أن يقلد دور الوالد أو الابن المراهق مع تبادل الأدوار وتوجيه نظر الوالد إلى أهمية أن يكون لديه مرونة ومهارة في التكيف وتغيير الخطة التفاوضية وفقاً للموقف الذي يواجهه مع الابن والانتقال من استراتيجية إلى أخرى إذا تطلب الموقف ذلك مع تنمية الإبداع لديهم مما يساعد في خلق الأفكار الجديدة وتقديم الحلول البديلة مع ابتكار أساليب جديدة لكسب ثقة الابن المراهق وللخروج من المواقف الصعبة أو الأزمات التي تواجه الأب والابن معاً.

الجلسات التاسعة والعشرون والثلاثون:

الجلسات الختامية:

أولاً: حيث رحبت المؤلفة بالأفراد المشاركين في البرنامج وفتح باب المناقشة (والتي استمرت طوال الجلستين) للإجابة على الأسئلة التي يطرحها الوالدان فيما يتعلق بتلك المهارات التفاوضية والأنماط والخطط التفاوضية.

ثانياً: حاولت المؤلفة بلورة الأهداف من تلك الجلسات والتأكيد على المحافظة على تلك المهارات المكتسبة واستخدامها في المواقف الحياتية.

أحد عشر - تفسير النتائج:

وتؤكد النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال الفروض السابقة وجهة نظر بعض المتخصصين في هذا المجال من أن الأسر المساندة Supportiveness ذوات المشاعر الدافئة التي تستطيع خوض العمليات التفاوضية مع أبنائها بشكل فعال يضمن الوصول إلى تحقيق الأهداف للقضاء على القضايا الخلافية والمنازعات التي تحدث بين الآباء وأبنائهم المراهقين، بينما الأسر التي تتسم بعدم القدرة على التفاوض بشكل سليم يتفشى فيها العداء مما يؤدي إلى سوء التوافق ما بين الوالدين والمراهقين. Insabella (2000)، Hill (1999)، Blance and French (1997)، Gabrial et al. (1995)، Rueter et al. (1995).

كما يؤكد لانتيري Lantieri (1997) على أهمية التعرف على استراتيجيات التفاوض السليمة واستخدامها كأسلوب لفض المنازعات ما بين المراهقين وأبنائهم، حيث يساعد ذلك في الوصول إلى حل مقبول يلبي احتياجات الطرفين (الوالدين والمراهق).

كذلك أرنسون وآخرون Aronsson et al. (1996) الذي يرى أن بزوغ المشاكل العديدة، والتي تثير كثيرا من الأسئلة لدى الأولاد في سن المراهقة والتي تبدو عادة في صورة ادعاءاتهم بإلقاء اللوم على الكبار في ظهور هذه المشاكل. هنا يرى أن اتباع أسلوب المفاوضات هو الأسلوب الأمثل لمناقشة تلك المشاكل، وأن المرشد النفسي هنا يلعب دور المايسترو في الجلسات التفاوضية من خلال إجراء المناقشات لإعادة بلورة المشاكل، ووضع منظور جديد بين الآباء والأبناء. والمرشد النفسي هنا يكون بمثابة الوسيط حيث يعطي الدارسين في مجال التفاوض هذا الوسيط Mediator أهمية كبيرة، حيث يؤكد شينفولد Shienvold (2001: 2, 3) على أهمية استخدام أسلوب الوساطة لحل المنازعات بين أفراد الأسرة **وذلك من خلال النقاط التالية:**

- محايدة الوسيط تفرض عليه عدم انحيازه لأي من أطراف النزاع.
- قيام الوسيط باستخدام مهارته في إعادة بلورة المشكلة لكي يمكن الأطراف من التوصل لأهدافهم الشخصية.
- القدرة على الإنصات الجيد للآخر لكي يعطيه الثقة والشعور بالاحترام لأن ذلك يوحي بأن الوسيط يركز على ما يقوله المتحدث.
- استخدام لغة الجسد Body Language والاتصال بالعين Eye Contact حيث أنها وسيلة اتصال عالمية، فالمستمع المحترف يدرك الإيماءات التي يصدرها والتي تشير إلى أنه متفاعل مع المتكلم.
- ترديد ما قيل وتلخيص أجزاء كبيرة من كلام المتحدث بأسلوب لبق لكي يسمح للطرف الآخر الفهم الجيد لوجهة نظر المتحدث.
- استخدام الصياغة الجيدة تعتبر فن إعادة بلورة الكلمات الأصلية فهي تحافظ على المعنى الأساسي لما قيل، ولكن في صورة لبقة وواضحة لأن الوسيط مدرك أن النزاعات تتفاقم بسبب اللهجة المستخدمة في عرض وجهات النظر.
- البراعة في طرح الأسئلة بطريقة منظمة وواضحة وبحرص شديد، فتوجيه السؤال يعتبر أحد الوسائل للحصول على المعلومات، كما أنه يعتبر نافذة للوصول إلى عقل الطرف الآخر. هذا بالإضافة إلى أن استخدام السؤال في عملية التفاوض يعتبر سلاحا ذا حدين، ومن ثم يجب توخي الحكمة والحذر في استخدامه لأنه يؤثر على نتائج عملية التفاوض.

وفي هذا الصدد نجد أن علماء النفس يؤكدون على أن مرحلة المراهقة تعتبر من المراحل الهامة والتي يجب أن تولى عناية خاصة من القائمين على رعاية الابن الذي ويكون في أشد الحاجة إلى اعتراف الآخرين به وبوجوده، فهو ينتظر منهم أن يحترموا شخصه وكيانه كإنسان كبير وليس كطفل، وهو يحاول أن يثبت وجوده بشتى الطرق فشعوره بالنجاح وإحساسه بقيمته الذاتية وحب الآخرين واحترامهم له واعترافهم بوجوده يؤدي إلى شعوره بالرضا عن الأوضاع السائدة في أسرته، أما غير ذلك فيؤدي إلى كثير من المشاكل وعدم التوافق الاجتماعي والعدوانية والعناد والمشاغبة والعنف.

كما أن فرض القيود من قبل الوالدين على المراهق تحول دون تطلعه إلى الاستقلال والحرية تلك التي تعتبر من المطالب الأولية لتلك المرحلة، وتدخل الوالدين بصفة مستمرة في حياة المراهق غير مفرقين بين معاملته بعد البلوغ وبين المعاملة وهو طفل صغير مما يؤدي إلى إحساس المراهق بأن هذه المعاملة تمس كيانه وتحكم نزعته في التحرر والاستقلالية.

هذا بالإضافة إلى تعرض المراهق لعوامل إحباطية داخل الأسرة، نتيجة لبعض العوائق وعوامل الكبت التي تمارس عليه مما يدعوه للعناد والسلبية والسلوك العدواني العنيف، بل ربما يؤدي ذلك إلى لجوء المراهق إلى بيئات أخرى - قد تكون غير صالحة - يجد فيها فرصة للتعبير عما يعانيه من إحباط.

أيضاً العوامل النفسية المتمثلة في إحساس المراهق بأنه أصبح رجلاً ولم يعد يخضع تماماً لقيود الأسرة، بل أصبح يمحص الأمور ويناقشها وفي نفس الوقت يشعر بأن الأسرة لا تقدر موقفه ولا تحس إحساسه الجديد؛ لذا فهو يسعى دون قصد لأن يؤكد بنفسه أنه أصبح رجلاً من خلال سلوكيات العناد والعنف.

لذا رأت المؤلفة ضرورة أن ننمي لوالدي المراهق بعض المهارات الوالدية التي تساعد على تخفيف حدة سلوك العنف لدى المراهق، وهذا ما حاولت التركيز عليه في البرنامج الإرشادي وهو تدريب الوالدين على اكتساب بعض المهارات التفاوضية التي تساعدهم على التعامل مع الابن المراهق كإنسان كبير له شخصية واحترامه وليس كطفل صغير، مما يؤدي بالتالي إلى شعور المراهق بالنجاح وإحساسه بقيمته الذاتية وحب الآخرين له واعترافهم بوجوده، وانتمائه لجماعة الأسرة مما يؤدي إلى شعوره بالرضا عن الأوضاع السائدة في بيئته الأسرية ومن هذه المهارات التي تم التركيز عليها بشكل مكثف وفعال مهارة الاستماع الجيد (الإنصات) وهي القدرة على الإنصات للآخر بتعاطف وفهم كما تعتبر من أكثر الآليات تأثيراً في الأبناء وعقد رباط الصداقة معهم.

فالأب (الأم) لن يستطيع أبداً أن يتفهم مشاعر الابن ما لم يكن راغباً في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر، ولقد منحنا الله - سبحانه وتعالى - أذنين وفما واحدا، ومن الواضح أن العلي القدير أراد منا بذلك أن نصغي وننصت ضعف ما نتحدث ونتكلم". (لسن جبلين، ٢٠٠٠).

أولا: مهارة الإنصات:

ولقد تم تدريب الوالدين المشاركين في البرنامج على الخطوات الثمانية لاكتساب مهارة الإنصات.

ثانياً: مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلة:

وهذا الأسلوب يعتبر من المداخل الفعالة للتفاوض حيث يساعد الفرد على أن يتعامل بكفاءة أكبر مع المشكلات الحياتية مع مراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة والاعتماد على إجراء المناقشات مع أطراف التفاوض لاختيار البدائل التي ترضي جميع الأطراف (الوالد والمراهق).

ثالثاً: القدرة على الإقناع:

حيث يرى الخبراء في المجال التفاوضي أن المتفاوض الناجح ليس فرداً ماهراً في إخبار الطرف الآخر على الخضوع وإنما القدرة على ممارسة التسوية والوصول إلى حل وسط مع التحلي بالصبر والتعاون، فالموقف التفاوضي الناجح يتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام ومما لا شك فيه أن هذا هو ما يحتاج إليه الابن المراهق حيث أنه يرفض القيود من قبل الوالدين والتي تحول دون تطلعه إلى الاستقلال والحرية مما يؤدي إلى إحساس المراهق بأن هذه المعاملة تمس كيانه وتحكم نزعته في التحرر والاستقلال.

كما أن المتفاوض (الوالد) العصبي لا يفقد السيطرة على انفعالاته فحسب وإنما يفقد بسهولة الموقف التفاوضي، الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء. (جورج فولر، ٢٠٠٠: ١٨١)، Wyn et al. (2000)، Vernberg (1994).

وهذه المهارات التفاوضية وغيرها من المهارات هي ما حاولت المؤلفة تدريب الوالدين على اكتسابها مع محاولة تنشيط دافعية الوالدين المشاركين نحو التعليم والتدريب على المهارات التفاوضية، مع توضيح لأثر نقص تلك المهارات على نمو واضطراد سلوك العنف لدى المراهقين.

كما ترجع المؤلفة النتائج الإيجابية لأثر البرنامج الإرشادي إلى استخدام الفنيات المستخدمة مثل أسلوب المحاضرة والمناقشة الذي يتيح للأفراد المشاركين

الفرصة لتبادل الخبرات والتعلم وإعادة التعلم مما يؤثر في تغيير الاتجاهات التي يتبعها الوالدان مع الابن المراهق. وكذلك فنية لعب الدور التي تقوم على قيام الوالدان بممارسة المهارات التفاوضية في مواقف تفاوضية مصطنعة للتمكن منها في مواقف خارج الجماعة على أن يلعب المشارك الدور بتلقائية ويشترك معه الآخرون بحرية تامة في المناقشة مع المرشد.

وما يعقب عملية التمثيل والتي تظهر في تضارب في الاتجاهات المختلفة للأفراد المشاركين، مما يؤدي إلى ظهور اتجاه جماعي نحو بعض المواقف والذي غالباً ما يؤدي إلى تعديل اتجاهات أفراد الجماعة. (مصطفى خليل الشرقاوي، ٢٠٠٠؛ عبد الرحمن سيد سليمان، ١٩٩٩).

الفصل الثاني

فاعلية برنامجين لخفض اضطراب القلق لدى المراهقين المتفوقين عقلياً

فاعلية برنامجين لخفض اضطراب القلق لدى المراهقين المتفوقين عقلياً

مقدمة :

من منطق اهتمام الدولة بالتعليم باعتباره قضية أمن قومي، ورغبة في الوصول به إلى درجة عالية من الإتقان والجودة وباعتبار أن التعليم من أهم الوسائل التي نعبر عليها إلى الألفية الثالثة، كان لابد أن تهتم بالموهبة والموهوبين إذ أنهم يشكلون قاطرة التقدم ورواد المستقبل وقوة دافعة وقدوة للآخرين للاجتهاد والإتقان.

أولا : أهمية رعاية الموهوبين والمتفوقين عقلياً:

في كل مجتمع هم الثروة القومية، والطاقة الدافعة نحو التقدم الحضاري وبناء المستقبل حيث تنعقد عليهم الآمال في حل كثير من المشكلات التي تعترض مسيرة التقدم العلمي والتكنولوجي في مجالات الحياة المختلفة، وذلك لخدمة الخطط الخاصة ببرامج التنمية الشاملة من خلال رؤية مستقبلية جيدة، ولم لا، فالبلدان التي تنشد التقدم هي التي تحاول البحث عن العقول المتميزة القادرة على التطوير والاختراع، وذلك بهدف إدارة عجلة التقدم والتطور في هذه البلدان .

لم ينالوا بعد حقهم من الرعاية والاهتمام، الأمر الذي يفقد مجتمعاتنا العربية مواهب نامية، ويطمس قدرات واعدة، هذا بالإضافة إلى أن إهمال الموهبة يعتبر ظلما للموهوب والمجتمع معاً وذلك لأن إهمال الموهبة هو بمثابة إهدار لطاقات الموهوبين وقدراتهم فيما لا طائل منه، لهذه الطاقات التي تعد الثروة البشرية للمجتمع.

وفي هذا الصدد يؤكد مصري حنورة (١٩٩٩: ٢٤١) أن رعاية الموهوبين وتنمية استعداداتهم وقدراتهم لا يعد ترفاً بل أنها ضرورة هامة وذلك لاعتبارات من أهمها الحاجة الماسة لاستثمار الطاقة البشرية لهذه الفئة في تطور المجتمع ومواكبة التطور العلمي.

ولذا يعد تنمية قدرات الموهوبين والمتفوقين ضرورة لتنمية المجتمعات لمواجهة التطور المتلاحق في ضوء ثورة المعلومات والنمو المضطرد للمعرفة

الإنسانية، هذا بالإضافة إلى أن مناخ الإبداع يعتبر مسئولية مؤسسات عديدة تتعامل مع شخصية الموهوب في ضوء نظرية تكاملية نحو محددات الشخصية.

ولقد أدركت المجتمعات المتقدمة التي تسعي لتحقيق نوع من التنمية لمسايرة النمو المضطرد للمعرفة ومن ثم رأت بأنه على المؤسسات التربوية أهمية الاكتشاف المبكر لذوي المواهب والعمل على رعايتهم بالخطط والبرامج المعدة لذلك، ويؤكد العلماء والدارسون في هذا المجال إلى أهمية الكشف عن الموهوبين والمتفوقين في وقت مبكر من حياتهم حتى يكون بالإمكان توفير أفضل البرامج التربوية والتعليمية المناسبة .

أما إذا تأخر اكتشاف الموهبة فإنه يصبح من العسير مواجهة احتياجاتهم ومتطلباتهم وبالتالي لا يتم الاستفادة التامة من إمكاناتهم، ومن الممكن أن يؤدي التأخر في الكشف عن الموهوب والمتفوق إلى ما بعد المرحلة الابتدائية أو الإعدادية إلى خسارة كبيرة تنجم عن عدم توفير ما يلزم لنموه، وبالتالي يتعرض هؤلاء الأطفال إلى خبرات سلبية تعرقل الاستثمار الطبيعي لمواهبهم وقدراتهم كما يحكم عليهم بأنهم مشاغبون بسبب حبهم غير العادي للاستطلاع والمعرفة (فؤاد أبو حطب، آمال صادق،١٩٩٤: ٣٤).

ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن للموهوبين والمتفوقين سمات وخصائص معرفية وانفعالية ووجدانية تميزهم، وأن تلك الخصائص المميزة لهم تخلق اختلاف يستشعره الموهوب، كما يشكل هذا الاختلاف عن الآخرين عاملا هاما في تكوين مفهومة عن ذاته كما أنها تزيد من احتمالية مواجهة الموهوب للصعوبات والمشكلات.

أيضاً وجد أن الموهوب لديه القدرة على التحرر من التقاليد وعدم الخضوع والمعاصرة واقتحام المجهول والميل للمواقف الغامضة والجيدة والاستقلالية والخيال الإبداعي. Csikzet and Mlihaly (1990)

ومن ثم يرى (Morelock, 1992: 15) أن البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها هؤلاء الموهوبون يقع عليها المسئولية في نشأة تلك المشكلات ويبدو ذلك واضحاً عندما يتفاعل الموهوبون بما لديهم من خصائص نمائية وانفعالية مختلفة مع المحيطين بهم في البيئة الأسرية والمدرسية.

وكذلك يؤكد (Creenspoon 1998: 165) على أن تقبل الموهوب لذاته ولقدراته ولاختلافه عن الآخرين يتوقف على ردود أفعال المحيطين به واستجاباتهم نحوه ويحدث ذلك عندما يدرك الوالدان والمربون تلك الخصائص المميزة لهذا الطفل ومن ثم تقبل هذا الاختلاف وتقدير مواهبه واستعداداته وخصائصه وإتاحة فرص النمو المناسبة، فإن ذلك يسهم بقدر كبير في تحقيق التوافق السوي للطالب الموهوب والمتفوق على أن يدفع بقدراته إلى العمل بأقصى ما لديه من طاقات.

ويرى بعض الدارسين في هذا المجال أن سمات وخصائص الموهوبين والمتفوقين قد تلعب دوراً في خلق المشكلات لديهم ولا سيما حينما تفشل البيئة الأسرية في فهم خصائصهم وعدم القدرة على إشباع حاجاتهم النفسية فأشاروا إلى النمو اللامتزامن Asynchronous Development وهو يعني تباين مستويات النضج العقلي والوجداني والاجتماعي مما يخلق إحباطا لدى الموهوب ويربك من يتعاملون معه.

كذلك نزوع الموهوب نحو الكمالية والمثالية، فهو دائم السعي للوصول بمستوى أدائه إلى الدرجة التي لا تترك المجال لأي خطأ ومن ثم يتسم سلوكه بالخوف الشديد من الإخفاق، مع الاهتمام الزائد بالتفاصيل في كل عمل يقوم به والقصور في إدارة الوقت، مما يؤدي به إلى الشعور بالضغط والقلق والمعاناة من الأعراض العصابية، وإذا نظرنا إلى اضطراب القلق نجد أنه زاد الاهتمام به بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية حيث أن اضطراب القلق يعتبر من أكثر الاضطرابات النفسية السائدة حيث يرى (Freeman et al. (1993:130 أن هذه الاضطرابات تسبب خللا كبيراً لدى الفرد المصاب كما أنها تسبب له شعور بالضيق والكدر بمشكلة القلق.

كما يشير عبد الستار إبراهيم (١٩٩٨: ٢٤) إلى أن القلق هو انفعال شديد بمواقف أو أشياء لا تستدعي هذا الانفعال أو الخوف، ومن ثم فهو يبعث في الحالات الشديدة على التمزق والخوف ويحول حياة صاحبة إلى حياة عاجزة فيؤثر سلبياً على قدرات الفرد على التعامل الاجتماعي والتكيف، ويشمل اضطراب القلق الفرد بجوانبه الوجدانية والسلوكية ويسيطر على الفرد في حالات القلق مشاعر الخوف و الاكتئاب والشعور بالعجز عن اتخاذ القرارات، هذا بالإضافة إلى أن

طريقة تفكير الفرد تتسم بلا منطقية مع معاناة من تغيرات فسيولوجية كسرعة دقات القلب وارتعاش في العضلات ... إلخ.

ومن هنا نجد أن أهمية هذا الموضوع تتبلور في أن الاستثمار في مجال الموهبة الإنسانية التي تعتبر أعظم وأهم مصدر يستطيع المجتمع أن يمتلكه ولعل أهم ما يميز المجتمعات المتقدمة أنها استطاعت أن تقدر المواهب والقدرات التي يمتلكها أفراد فئات متميزة من أبنائها وأن تتيح لهم فرصة للتعبير عنها واستثمار هذه المواهب في سبيل تقدم وتطور هذه المجتمعات.

وما أحوجنا في جمهورية مصر العربية ونحن نحاول أن نقيم مجتمع قادر على الدخول في خلية المنافسة العالمية أن نهتم بالموهوبين والمتفوقين ونرعاهم ونتابع نموهم بطريقة سليمة من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتقدم هذه الموهبة، وفي إطار الجهود المتواصلة التي تبذلها الدولة من خلال وزارة التربية والتعليم للاهتمام بالطفل وتعليمه فقد أولت الوزارة اهتماماً خاصاً بفئة الموهوبين من خلال عقد المؤتمرات القومية تحت رعاية السيدة/ سوزان مبارك إيماناً منها بأهمية الموهبة والموهوبين والمتفوقين وحاجة الدولة لهم فإن هذه الموهبة تحتاج إلى من يكتشفها ويرعاها منذ مراحل الطفولة الباكرة حتى تسهم في مجتمع أفضل وفي هذا الصدد يؤكد عبد العزيز الشخص (١٩٩٠: ٤٤) أنه إذا كان الأطفال يلتحقون بالتعليم العام لمواجهة حاجاتهم وتحقيق النمو المتكامل لهم فإن المتفوقين والموهوبين منهم يحتاجون إلى برامج تربوية خاصة لتلبية احتياجاتهم الخاصة واستثمار ما لديهم من طاقات وقدرات قد تساعدهم على تحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي وأن عدم الاهتمام بتوفير هذه البرامج التربوية لهم يعني إهمالهم وبالتالي يفقد المجتمع أهم ثرواته ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال المحاور التالية:

ومن ثم تبرز أهمية هذا الموضوع بتوجيه الأنظار نحو هذه الشريحة المهمة من المجتمع والمتمثلة في المراهقين المتفوقين عقلياً الذين يعانون من مشكلات القلق.

مع إلقاء الضوء على تلك الفئة من خلال دراسة خصائصهم وحاجاتهم ومشكلاتهم التي يعانون منها في ضوء نظريات علم النفس والتربية من أجل إعداد البرامج الإرشادية التي تتلاءم مع احتياجاتهم ومشكلاتهم النفسية ومعالجتها في ضوء نظريات الإرشاد.

أيضاً تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها لمرحلة المراهقة التي تتسم بأنها مرحلة الصراعات الداخلية والخارجية وتتعدد خلالها حاجات المراهق النفسية والاجتماعية وبالتالي تتطلب وعياً وعونا من المحيطين بالمراهق الموهوب والمتفوق حتى يستطيع أن يحل صراعاته ومشكلاته ويجتاز هذه المرحلة بسلام.

أما الأهمية التطبيقية للموضوع الحالي في تصميم وإعداد برنامج العلاج المعرفي السلوكي لخفض اضطرابات القلق لدى المراهقين المتفوق عقلياً، وهى من الدراسات التي تهتم بالتدخل كوسيلة لتنمية الطاقات البشرية لتحسين نوعية الحياة لدى هذه الفئة من المراهقين.

هذا بالإضافة إلى أن اضطرابات القلق من الاضطرابات النفسية الشائعة في هذا العصر وذلك بسبب بعض الضغوط الاقتصادية وضعف القيم الدينية والتغيرات الاجتماعية مما يؤدي إلى تفشي روح الانهزامية بين الأفراد.

ولذا أضحى من المشكلات النفسية الشائعة التي يعاني منها البشر إلى الحد الذي جعل بعض الباحثين يطلقون على هذا العصر عصر القلق.

وبما أن اضطراب القلق غالباً ما يكون عرضاً لكثير من الاضطرابات النفسية، ويذكر روبنز وآخرون (Robins, et al. (1984 أن اضطراب القلق تصل نسبته إلى ٥٪ من الأفراد، كذلك توضح أن نسبة انتشار ما بين ١٠-١٥ ٪ من المراجعين للعيادات النفسية وتتراوح نسبة القلق في المجتمع بشكل عام ما بين ٣-٥٪ وهذا ما أوضحه دليل تشخيص الاضطرابات النفسية والعقلية.

ومن ثم فقد تبلورت لدى المؤلفة دوافع لدراسة الموضوع في مجال المتفوقين عقلياً، حيث يدرك كل من تتاح له فرصة العمل أو العيش مع المتفوقين أنهم مع ما يمتلكون من مواهب، مع ذلك هم يتعرضون لكثير من المشاكل أثناء نموهم، فهم يواجهون أنواعاً أخرى من المشكلات الخاصة التي قد لا يواجهها العاديون ومن ثم تبرز لديهم حاجات نفسية واجتماعية وتربوية مختلفة (بول ويني،ترجمة عربية، ١٩٩٣: ٤١).

ويرى الدارسون في مجال الموهوبين والمتفوقين أن لهم سمات وخصائص معرفية وانفعالية ووجدانية تميزهم وأن تلك الخصائص تخلق اختلافا يستشعره

المتفوق وتكون بمثابة عامل هام في تكوين مفهومه عن ذاته كما أنها بالإضافة إلى ذلك قد تزيد من احتمالية مواجهة الموهوبين والمتفوقين للصعوبات والمشكلات خلال نموهم المعرفي أو النفسي إلا أنهم يؤكدون على أن البيئة الاجتماعية التي ينمو فيها الأطفال الموهوبون يقع عليها المسئولية في نشأة تلك المشاكل ويبدو ذلك واضحاً عندما لا يستطيع الوالدان إدراك وفهم خصائص هذا الطفل وبالتالي عدم القدرة على تلبية حاجاتهم التربوية والنفسية مما يجعلهم عرضة للاضطرابات الانفعالية والاجتماعية والتي تلقي بظلال كثيفة على تنمية مواهبهم (Morelock 1992:15).

ومن ثم فقد تنبثق أهمية الدراسة الحالية في ضوء ما انتهت إليه البحوث والدراسات الأجنبية التي تم الاطلاع عليها، والتي تناولت مختلف أبعاد اضطراب القلق وتأثيره السلبي على جميع نواحي شخصية الأبناء الموهوبين والمتفوقين مما جعلهم في حاجة ماسة إلى برنامج علاجي يعمل على تخفيف حدة اضطراب القلق لديهم، وسوف نتناول في الصفحات القادمة بعض الأدبيات عن اضطراب القلق والموهبة والتفوق العقلي.

ثانياً- اضطراب القلق: Anxiety Disorder :

تعد استجابة القلق ظاهرة عامة تكاد تكون في معظم الاضطرابات النفسية، وهذا مما دعا كثيرا من الباحثين إلى اعتبار القلق عرضاً مرضياً وليس مرضاً مستقلاً بذاته، ولقد ذاد الاهتمام بدراسة القلق مع ازدياد ضغوط الحياة التي يتعرض لها الإنسان، إذ أن حياته لا تخلو من القلق فهو يسعى لتحقيق أهدافه وعندما يواجه الفرد بمشكلات تعيق تحقيق هذه الأهداف ينتابه القلق .

ومن ثم يمكن القول أن هذا العصر هو عصر القلق، فمع تعقد الحضارة وسرعة التغير الاجتماعي، ومع التقدم الحضاري السريع والتفكك العائلي وصعوبة تحقيق الرغبات والأهداف يظهر الصراع والقلق لدى البعض، مما يجعل القلق هو المحور في الأمراض النفسية والعقلية بل والأمراض السيكوسوماتية. (أحمد عكاشة،١٩٨٩: ٣٨).

ولقد تعددت التعريفات التي تناولت القلق حيث يعرف معجم علم النفس والطب النفسي القلق، بأنه شعور عام بالخوف من شر مرتقب وكارثة توشك أن تحدث، وهو استجابة لتهديد غير محدد وغالباً ما يصدر عن الصراعات اللاشعورية ومشاعر عدم الأمن، وهنا يعبئ الجسم إمكانياته لمواجهة التهديد فتتوتر العضلات ويتسارع النفس ونبضات القلب.

(جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي،١٩٩٥: ٢١٩)

كذلك يعرفه عبد السلام عبد الغفار (١٩٩٠: ١١٩) بأنه خبرة انفعالية غير سارة يعاني منها الفرد عندما يشعر بخوف أو تهديد من شيء دون أن يستطيع تحديده تحديداً واضحاً وغالباً ما تصاحب هذه الحالة بعض التغيرات الفسيولوجية.

كما ورد في دليل التشخيص الاضطرابات النفسية للجمعية الأمريكية للطب النفسي (American Psyehiatric Association(2000 : 472 أن القلق المرضي هو القلق الزائد والذي يظهر في كثير من الأيام وليس لفترات محددة ويستمر لأكثر من ستة أشهر، ويرى الفرد المصاب بالقلق أنه من الصعب السيطرة عليه.

وتعرفه المؤلفة بأنه حالة توتر شاملة ومستمرة نتيجة توقع أو تهديد بخطر فعلي أو رمزي قد يحدث، ويصحبها خوف غامض وغالباً ما يكون مصوب ببعض الإحساسات الجسمية خاصة زيادة نشاط الجهاز العصبي ويكون في صورة نوبات متكررة .

وللقلق وجهان مختلفان، فمن ناحية قد يساعد القلق الفرد على تحسين الذات والوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة والإنجاز، ومن ناحية أخرى يمكن للقلق أن يضر بالفرد ويسبب له التعاسة في حياته، والفرق بين وجهي القلق يكمن في الدرجة التي يكون عليها بمعني، أن يفضل أن يكون على درجة من الاعتدال ويرى Spence (1998:23) أن القلق هو بمثابة دافع مكتسب له القدرة على شحذ الكائن في مواقف التعلم وبالتالي يزيد من سرعة التعلم وتحسين الأداء.

وإذا نظرنا إلى تلك التعريفات نجد أنها تتفق حول مفهوم القلق وإن تباينت منطلقاتها النظرية التي ينتمي إليها هؤلاء العلماء، وذلك على اعتبار أن القلق هو

حالة نفسية غير سارة يستثيرها وجود خطر غير معروف المصدر، أو الخوف من المستقبل ويصاحب هذه الحالة أعراض نفسية وجسمية، هذا بالإضافة إلى أننا نجد أن الفرد القلق متشائماً ومضطرباً، ويتصف القلق من حيث هو خبرة ذاتية بمشاعر الخوف من شر مرتقب والشك والعجز الذي لا يتعلق بخطر حقيقي، بالإضافة إلى وجود التغيرات الفيزيولوجية، وذلك ناتج عن أن القلق يحدث عندما تنشط خلايا معينة في المخ تثير رسائل في المخ، وكذلك الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي والمسئول عن إشارات القلق مثل ضغط الدم وسرعة ضربات القلب.

(Wilson and Nathan, 1991:215)

ولقد تم تقديم عدة أنواع للقلق في التراث النفسي مثل القلق الموضوعي، والقلق العصابي، والقلق الخلقي، القلق الاجتماعي ، قلق الانفصال، قلق الامتحان وهكذا.

والقلق - كما سبق - أنه عملية نفسية شائعة بن غالبية الأفراد فكل واحد منهم يخبر عن القلق الذي عاني منه في بعض المواقف، ولكن علماء النفس المعاصرين يفرقون بين نوعين من القلق هما؛ قلق الحالة وقلق السمة، وحالة القلق Trait anxiety هي حالة انفعالية طارئة وقتية، وهذا يعني أن الفرد يشعر بها في موقف معين تزول بزوال المصدر (أي مصدر التهديد) وبذلك تكون حالة القلق غير ثابتة تتغير من موقف لآخر فهي حالة مؤقتة تحدث نتيجة لمثير، وتتفاوت هذه الحالة تبعاً لتفاوت درجة هذا المثير، وتتضمن هذه الحالة مشاعر التوتر والخشية مصاحبة بردود فعل فسيولوجية، وهذه الحالة تستثار بموقف يدركه الفرد على أنه مصدر للقلق.

أما سمة القلق فهي استعداد سلوكي في معظمة يظل كامنا عند الفرد حتى تنبهه منبهات داخلية أو خارجية فهي تشير إلى الفروق الفردية الثابتة نسبياً في النزوع أو التهيؤ والاستعداد للقلق، كذلك تشير إلى الفروق بين الأفراد في الاستعداد لإدراك مدى واسع من المواقف بوصفها مهددة ومن ثم الاستجابة لهذه المواقف بدرجات مرتفعة من القلق والفرد في هذه الحالة يكون قلقا باستمرار دون تحديد لوقت أو مثير كذلك يكون مستعداً ومهيئاً بدرجة عالية لأن يخبر القلق في مواقف عديدة وتحت كثير من الظروف. (علاء الدين كفافي،١٩٩٧: ٣٤٣)

وينظر سبيلبرجر إلى سمه القلق على أنها سمة مفردة مركزية الفرد قائمة على الخبرات السابقة كما أن الشخص الذي يتصف بمستوى عال من النزوع أو التهيؤ للقلق يكون مهيئاً لأن يدرك أخطاراً في علاقاته بالآخرين التي تتضمن التهديدات الموجهة للأنا بمستوى مرتفع من القلق (Levitt,1980:14).

ومما سبق يتضح أن الاستعداد للقلق يبقي كامنا ويستثار بمثيرات أو مواقف مهددة لذات الفرد ويستخدم مصطلح القلق ليشير إلى فروق فردية ثابتة نسبياً ولا تظهر سمة القلق مباشرة في السلوك وأن كان يمكن استنتاجها من تكرار ارتفاع حالة القلق لدى الفرد عبر الزمن، كما أن الأشخاص ذوي الدرجة المرتفعة في سمه القلق كالعصابيين قابلون لإدراك العالم على أنه خطر ومهدد أكثر من الأفراد ذوي الدرجات المنخفضة في سمه القلق، ومن ثم فإن الأفراد ذوي الدرجة المرتفعة هم أكثر الأفراد التي تهاجمهم المواقف العصبية ويميلون لإدراكها على أنها مهددة لذواتهم (أحمد عبد الخالق،٢٠٠٠: ١٩).

ولقد قدمت الجمعية الأمريكية للطب النفسي أكثر تعريفات القلق شيوعاً وعرفته بأنه خوف أو توتر وضيق ينبع من توقع خطر ما، يكون مصدره مجهول وغير واضح ويصاحب كلا من القلق والخوف عدد من التغيرات الفيزيولوجية. (American Association, 1994:435)ولذا نجد أنه يصاحب القلق عدد من التغيرات الفيزيولوجية والتي توجد في مختلف الأعضاء التي يغذيها الجهاز العصبي الإرادي الذي يسيطر عليه الهيبوثلاموس المتصل بمركز الانفعالات، ومن ثم تؤدي الانفعالات إلى تنبيه هذا الجهاز العصبي الإرادي ومنها:

- **أعراض جهاز القلب الدوري** : فيشعر المريض بآلام عضلية فوق القلب مع سرعة دقات القلب مع فرط الحساسية لسرعة نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم.
- **أعراض الجهاز الهضمي** : مثل فقدان الشهية،عسر الهضم، صعوبات البلع والشعور بغصة في الحلق،الغثيان والقيء، الإسهال أو الإمساك،آلام ونقص شديد بالبطن وتكثر كلما تعرض الفرد للانفعالات.

- **أعراض الجهاز التنفسي** : هنا نجد أن الفرد يشكو من سرعة التنفس وضيق الصدر وعدم القدرة على استنشاق الهواء وسرعة التنفس والنهجان.
- **أعراض مرتبطة بالجهاز العضلي والحركي**: الفرد يشكو من آلام عضلية بالساقين والذراعين والظهر والرقبة والشعور بالإعياء والإنهاك الجسدي،التوتر والحركات العصبية، الرعشة في الأطراف.
- **أعراض الجهاز البولي التناسلي**: يتعرض الفرد هنا الذي يعاني من القلق خاصة أثناء حالات القلق والانفعال الشديد إلى كثرة التبول والإحساس الدائم بذلك، هذا بالإضافة إلى فقدان القدرة الجنسية عند الرجل واضطراب الطمث وعدم انتظامه لدى الإناث .
- **الأعراض الجلدية**: يكون القلق النفسي عامل هام وأساسي في ظهور كثير من الأمراض الجلدية مثل حب الشباب، مرض الصدفية، سقوط الشعر، الإكزيما والأرتيكاريا.

كذلك يشير أحمد عكاشة (١٩٩٨:٩٥) إلى أن نسبة مرضى القلق الذين يترددون عليهم حسب تخصصاتهم على النحو التالي:

٤٠٪-٦٠٪		يترددون على أطباء مرضي القلب.
٣٠٪-٤٠٪		يترددون على أطباء الصدر.
٥٠٪-٦٠٪		يترددون على أطباء الجهاز الهضمي.
٧٠٪		يترددون على أطباء الأعصاب.

هذا بالإضافة إلى مجموعة الأعراض النفسية للقلق، ومنها سرعة الاهتياج كما يبدو في سرعة الانزعاج أو الميل للقفز عند سماع الأصوات المفاجئة، والعصبية وضعف القدرة على التركيز وشرود الذهن، هذا فضلاً عن التردد الواضح والتشكك وصعوبة اتخاذ القرارات وتزاحم الأفكار المزعجة على المريض مع فقد الشهية للطعام، واضطرابات النوم مثل الأرق والأحلام المزعجة، ومن المظاهر

النفسية أيضاً خوف المريض من أشياء كثيرة أو ما يسميه بالمخاوف الشاذة أو غير المنطقية، ومن الطبيعي أن يؤدي هذا القلق المستمر والتوتر الدائم وصعوبة النوم إلى شعور شديد بالإجهاد والتعب والإرهاق .

ثالثاً- الموهبة والتفوق العقلي:

تعتبر الموارد الطبيعية والطاقات البشرية جناحا التنمية في أي مجتمع من المجتمعات، إذ تحقق تنمية الطاقات البشرية أفضل استثمار ممكن للموارد الطبيعية، ويمثل الفرد الموهوب والمتفوق عقلياً نوعية متميزة من الطاقات البشرية يمكن عن طريقة تحقيق التقدم في المجتمع ومواجهة التحديات التي تفرضها متغيرات العصر في كافة المجالات.

تعددت التسميات التي أطلقت على فئة الأفراد الذين يتميزون عن الأفراد العاديين بسمات عقلية أو انفعالية ووجدانية، ولقد أختلف علماء النفس والتربية فيما بينهم على تسمية أو تصنيف هؤلاء الأفراد فالبعض أطلق عليهم الموهوبين والبعض الآخر أطلق عليهم المتفوقين أو المبدعين أو المبتكرين، ويرجع ذلك إلى اختلاف الوسائل المستخدمة في تشخيص هذه الفئة من الطلاب والنظريات التي يتبناها الباحثون .

كذلك اختلفت آراء الباحثين والمهتمين بالدراسات السيكولوجية والتربوية حول تحديد مفهوم واضح ومحدد لمصطلح التفوق Giftedness ومصطلح الموهبة Talentedness ومن الناحية اللغوية تتفق المعاجم على أن التفوق هو القدرة الموروثة أو المكتسبة سواء كانت قدرة عقلية أم بدنية. وكلمة موهبة تعني قدرة استثنائية أو استعداد فطري غير عادي للفرد.

ويعرض قاموس وبستر Webster لمصطلح (متفوق) Gifted (وموهوب) Talented باعتبارهما مترادفين، فلقد استخدما بشكل تبادلي حيث تم تعريف مصطلح متفوق على أنه الفرد الذي لديه القدرة أو استعداد طبيعي بينما تم تعريف مصطلح موهوب بأنه الفرد الذي لدية موهبة الاستحواذ أو امتلاك ميزة خاصة مثل الموهبة العقلية. (Clark and Zimmerman 1992:2)

كما استخدم جانج (1985:112) Gange مصطلح التفوق والموهوب دون الفصل بينهما على اعتبار أن هذا الربط يؤدي إلى المساواة بن الطلاب الموهوبين والمتميزين في مجالات عديدة، لكن نرى البعض الآخر ميز بين المصطلحين واعتبر أن كلا منهما يعني شيئاً غير الذي يعنيه الآخر حيث يرى عبد العزيز الشخص(١٩٩٠: ٥٧) أن مصطلح متفوق يستخدم عندما نكون بصدد الحديث عن التميز العام للفرد سواء في الذكاء أو التحصيل الدراسي (الأكاديمي).

بينما مصطلح موهوب هو لوصف الفرد الذي لديه استعداد متميز في بعض المجالات التي تحتاج إلى قدرات خاصة سواء أكانت عملية أو علمية أم فنية وبذلك نرى مدى التداخل بين مصطلح المتفوق (عقلياً أو أكاديمياً) وبين مصطلح موهوب، فبينما اعتبر البعض أن المصطلحين مترادفان لمعني واحد نجد أن البعض الآخر ميز بين المصطلحين عبد العزيز الشخص (١٩٩٠)، وعليه فإن الدراسة الحالية تبنت وجهة النظر التي تميز بين الموهبة والتفوق والتي ترى أن الموهبة تشير إلى الاستعداد الفطري في مجال من المجالات العلمية أو العملية أو الفنية.

ولكن يشير التفوق العقلي (الأكاديمي) إلى الارتفاع الملحوظ في الذكاء أو التحصيل الدراسي وذلك من منطلق التعريفات العديدة التي وردت لمفهوم التفوق العقلي (الأكاديمي).

حيث يرى عبد السلام عبد الغفار (١٩٧٧: ٣٤) أن الفرد المتفوق عقلياً هو من وصل في أدائه إلى مستوى أعلى من مستوى العاديين في مجال من المجالات التي تعبر عن المستوى العقلي الوظيفي للفرد بشرط أن يكون المجال موضع تقدير الجماعة، فهو يؤكد على أن الطفل المتفوق عقلياً هو من لديه الاستعدادات العقلية مما قد يساعده في المستقبل على الوصول إلى مستوى أداء مرتفع في مجال من المجالات التي يقدرها أفراد المجتمع، بشرط أن تتوافر لديه ظروف مناسبة، ويمكن التعرف على أولئك الأطفال عن طريق المؤشرات التالية .

- مستوى مرتفع من الذكاء لا يقل عن ١٢٠ درجة.
- مستوى تحصيل دراسي مرتفع بحيث يكون الطفل ضمن أفضل ١٥٪ من مجموعته.

- استعداد عقلي مرتفع من حيث التفكير الإبتكاري أو التقويمي.

كما تعرف محبات أبو عميره (١٩٩٦: ٢١) المتفوقون بأنهم هم الذين يحرزون درجات عالية في اختبارات الذكاء والاختبارات الابتكارية واختبارات التحصيل الدراسي التي يقوم بها المعلم.

وأيضاً عاطف عطاوي (١٩٩٧:١٢٨) يرى أن المتفوقين هم الذين لديهم القدرة على التحليل والتفكير والتقويم النقدي، والقدرة على ربط ما هو نظري بما هو عملي وربط المادة بالعالم الخارجي.

ويعرف كمال أبو سماحة (١٩٩٧:٨٧) المتفوقين عقلياً بأنهم هم الذين لديهم من الاستعدادات العقلية ما يمكنهم في المستقبل من الوصول إلى مستويات أداء مرتفعة في مجال من المجالات العلمية التي يقدرها المجتمع .

كذلك تناول طرح عبد المطلب القريطي (٢٠٠١: ١٤٢- ١٦٣) نموذجاً للأداء الإنساني الفائق تناول فيه المستويات المختلفة لهذا الأداء بدءاً بالموهبة أو الاستعداد العالي ثم التفوق ثم الإبداعية وانتهاء بالعبقرية، وشمل النموذج مجموعة من المتغيرات الوسيطة التي تصل ما بين الموهبة والمستويات التالية من الأداء أو تنقل تلك الطاقات الفطرية من طور الكمون إلى طور الفاعلية والتحقق.

والموهبة هي المستوى الأول من مستويات الأداء الفائق وقصد بالموهبة Giftedness حيازة المرء أو امتلاكه لميزة ما وهي الاستعداد الطبيعي أو الطاقات الفطرية الكامنة في مجال أو أكثر من مجالات الاستعداد الإنساني التي تحظي بالتقدير الجماعي والتي يمكن أن تؤهل الفرد مستقبلاً لتحقيق مستويات أدائية متميزة في أحد ميادين النشاط الإنساني المرتبط بهذا الاستعداد، إذا ما توفرت لديه العوامل الشخصية والدافعية اللازمة، وتهيأت له الظروف البيئية المناسبة.

ويركز عبد المطلب القريطي على دور العوامل الوسيطة في نقل تلك الطاقات والاستعدادات الفطرية من حيز الكمون إلى حيز الفاعلية والتحقيق، ويقصد بالعوامل الوسيطة تلك العوامل غير العقلية الشخصية والدافعية والبيئية المساهمة في نمو الموهبة **وتصنف تلك العوامل إلى ثلاث مجموعات هي:**

١- **عوامل شخصية:** وهى خاصة بالفرد ذاته وتشمل السمات المزاجية والخصائص الدافعية اللازمة للتفوق والإبداع .

٢- **عوامل بيئية وتنقسم إلى:**

- **عوامل أسرية:** وهى العوامل التي تؤثر في نمو الموهبة ونضجها لدى النشء ومنها الأساليب الوالدية في تنشئة الأبناء، والاتجاهات الوالدية نحو مظاهر الموهبة والتفوق والمستوى الاجتماعي الاقتصادي والثقافي للأسرة ،وكذلك قدرة الأسرة على تفهم وإشباع الاحتياجات النفسية للموهوب والتي تعد ضرورة لضمان نموه نمواً نفسياً سوياً.
- **عوامل مدرسية:** وهي العوامل التي تؤثر في نمو الموهبة لدى النشء مثل المناهج الدراسية والأساليب التعليمية فقد لوحظ أن الكثير من الموهبين يفشلون في تطوير جانب كبير من استعداداتهم بسبب المعوقات والضغوط التي تنجم عن عدم انسجامهم مع المناهج الدراسية ووسائل تنفيذها وأساليب تقويمها.
- **عوامل مجتمعية :** فالمناخ الثقافي الاجتماعي قد يسهم في نمو الموهبة إذا ما اتسم بالتحرر والانفتاح والتسامح الفكري،وتشجيع المغايرة والاختلاف، وقد يعوق نمو وتطور الاستعدادات الإبداعية إذا ما كان يتسم بالجمود والانغلاق والتشديد على الانصياع والمسايرة.

عمليات التعلم والتدريب والممارسة: فعمليات التعلم والتعليم الذاتي تمكن الموهوب من تعلم الأساليب والأفكار والعمليات الجديدة في مجال موهبته، وعمليات المران والتدريب المستمر في مجال الموهبة ضرورية لنموها وظهور أشكال التفوق المختلفة.

وكثير ما ارتبط التفوق في أذهان الكثيرين بالعوامل المعرفية كالذكاء العام والقدرات العقلية؛ولذا نجد كثيرا من الباحثين اعتمدوا على الذكاء كمحك للتعرف على الموهوبين حيث ارتبطت الموهبة في أذهان الكثيرين بالعوامل المعرفية كالذكاء العام، التفكير والقدرات العقلية المختلفة مما جعل معظم الدراسات التي سعت إلى اكتشاف الموهوبين والمتفوقين تركز على هذا الجانب فقط ويعد تيرمان Terman

(1925) أول من تبني محك الذكاء للدلالة على التفوق العقلي وتتفق معه هولن جورث (1928) Hollingarth حيث اعتمدت على اختبارات الذكاء للتعرف على فئة الموهبين وأطلقت عليهم المتفوقين عقلياً وكذلك ثوريك Thorndike الذي أعطي مكانة كبيرة للذكاء للدلالة على المستوى العلمي للفرد.

كذلك نجد أن كثير من الباحثين يؤكدون على أن الطفل يعد موهوباً إذا حصل على درجة مرتفعة في اختبارات الذكاء للعينة العشوائية بينما يرى آخرون أنهم أعلى ١٪ جابر عبد الحميد (١٩٩٩) ،علي السيد سليمان،(١٩٩٥) سليمان الخضري الشيخ (١٩٨٢).

(Harrington and Neihart,1986)

كما أكد البعض الآخر على أن الموهبين والمتفوقين يحرزون درجات عالية في اختبارات الذكاء تعادل من يكبرهم في السن وأنهم يتمتعون بقدرة عالية على التركيز وحفظ كمية كبيرة من المعلومات. محبات أبو عميرة (١٩٩٦) (Fedhusen,1997)

ولقد واجهت الطرق المعتمدة على الذكاء والقاصرة عليه انتقادات كثيرة وبدأ الباحثون في البحث عن محكات أخرى قد تكون أكثر فاعلية من وجهة نظرهم، وقد يترتب على ذلك اتجاه الباحثين لتعريف الموهبة والتفوق وكان تعريف بول ويني(١٩٥٨) والذي يقول بأن الطفل الموهوب والمتفوق هو الذي يكون أداؤه متميزا بصورة متسقة في أي مجال من المجالات ذات القيمة للمجتمع الإنسان، حيث أكد على ضرورة الملاحظة الجيدة للطفل لاكتشاف التميز في مستوى أدائه، فهو يرى أن ذلك أفضل من مجرد أدائه على اختبارات الذكاء، ويساير التعريف السابق تعريف الجمعية الأمريكية القومية للدراسات التربوية في الولايات المتحدة الأمريكية عندما عرفت التفوق عقلياً بأنه القدرة على الامتياز في التحصيل بأن كل فرد يستطيع أن يحصل باستمرار تحصيلاً مرموق في أي مجال له قيمة، ومن ثم تشمل الموهبة والتفوق أولئك الذين يتميزون بقدرة عقلية عامة ممتازة ساعدتهم في الوصول في تحصيلهم الأكاديمي إلى مستوى أداء مرتفع، وأولئك الذين يكون لديهم مستوى أداء ممتاز في مجال الموسيقى أو الرسم أو التمثيل أو الكتابة الابتكارية

أو القيادة الجماعية، ومع استمرار الاتجاه الذي يؤكد على تنوع أشكال الموهبة والتفوق قدم جاردر Howard Gardner (1983) نظرية الذكاءات المتعددة والتي قدم فيها سبعة أنواع من الذكاءات : الذكاء اللفظي Linguistic Intelligence،الذكاء الرياضي Logical-Mathematical Intelligence ، الذكاء الموسيقيIntelligence Musical ، الذكاء الجسمي – الحركي -Bodily Kinesthetic Intelligence الذكاء المكاني Spatial Intelligence ، الذكاء داخل الشخص Intrapersonal Intelligence ، الذكاء بين الأشخاص Interpersonal Intelligence وفي عام (١٩٩٩) ، أضاف جاردنر ثلاثة أنواع أخرى من الذكاءات:

الذكاء الطبيعي Natural Intelligence ، الذكاء الروحي Spiritual Intelligence، الذكاء الوجودي Existential Intelligence ، وقد أشار جاردنر أن هناك أنواعا أخرى من الذكاءات يمكن إضافاتها إلى هذه القائمة من الذكاء الأخلاقي Moral Intelligence (Gardner,1999:43) .

وترى كرستين (Kristen,1995) أن نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر ليست مهمة في اكتشاف المتفوقين فقط بل أنها تساعد المعلمين على تنمية الذكاءات المتعددة لدى تلاميذهم، كما تساعد على صياغة المناهج وطرق التدريس لمقابلة احتياجات وميول واستعدادات هؤلاء التلاميذ. (Kristen,1995) & (Bowen, Hawkins, King, 1997).

أما بالنسبة لخصائص الطلاب المتفوقين عقلياً نجد أن هناك بعض الدراسات التي وجدت أن هؤلاء الأفراد يتمتعون بتكيف إيجابي من الناحية الاجتماعية والناحية الانفعالية وأنهم بوجهه عام أكثر تكيفاً من غير المتفوقين وأن لديهم قدرة أكبر على فهم الذات وفهم الآخرين نتيجة لقدراتهم المعرفية كما أنهم قادرون على التعامل مع الضغوط والصراعات (Barker,1995).

كذلك يرى (Hallahan & Kauffman,1991) على أن معظم المتفوقين يتمتعون باستقرار عاطفي ذاتي، وهم أقل عرضة للاضطرابات الذهانية والعصابية، ويبدون سعداء، ويتمتعون بحب زملائهم وأن هؤلاء التلاميذ المتفوقين ليسوا

ذوي أداء مرتفع من الناحية العقلية فقط، بل إنهم قادرون على المواجهة اللازمة لمتطلبات النمو النفسي السليم في فترة المراهقة.

كما أن هؤلاء الطلاب المتفوقين يتميزون بأنهم يتكيفون اجتماعياً ومستقرون عاطفياً، واثقون من أنفسهم يتميزون بمستوى عال من التفكير الأخلاقي الرفيع والمشاركة الوجدانية، طموحون جداً، ويميلون إلى المجازفة والسعي نحو المزيد من الكمال.

أما وجهة النظر الثانية فترى أن الأفراد المتفوقين أكثر تعرضاً لخطر المرور بمشكلات عدم التكيف، وأن التفوق يزيد من تعرض الفرد للمصاعب التكيفية ويعتقد أصحاب وجهة النظر هذه أن الأطفال المتفوقين يكونون عرضة للمشكلات الانفعالية والاجتماعية، خاصة في أثناء فترة المراهقة ومرحلة الرشد، كما أنهم أكثر حساسية للصراعات الاجتماعية، وأنهم يمرون بدرجات من الاغتراب والضغوط أكثر من اقترانهم، وذلك نتيجة لقدراتهم المعرفية (عبد الرقيب البحيري، ٢٠٠٢:٣٠٢).

كذلك تعد الكمالية Perfectionism من أهم وأبرز السمات الانفعالية للموهوبين والمتفوقين ، وقد اهتم الباحثون والمربون بفهم المظاهر المتعددة المعبرة عنها، ومحاولة قياسها، والوقوف على أهم الأسباب المؤدية إليها والعوامل المؤثرة فيها وأهم آثارها على الموهوب والمتفوق ونموه النفسي وصحته النفسية . (Pyryt,1994:1)

فمع تقدم النمو العقل على نمو الجوانب الأخرى لدى الموهوب والمتفوق يضع لنفسه توقعات مرتفعة، ويطالبها بمستويات متقدمة من الأداء لا تمكنه مستويات نضجه من تحقيقها، فيؤدي هذا بطبيعة الحال إلى مواجهته لضغوط شديدة وشعور مؤلم بالفشل، والتأثير السلبي للآباء؛ حيث يطالبون أبنائهم المتفوقين بتحقيق العديد من الأهداف غير المعقولة، وبأن يكون أدائهم مثالياً ، ويصبح على الأبناء ألا يخيبوا آمالهم فضلاً عن أن بعض الآباء قد يميلون إلى التعميم في تعاملهم مع أبنائهم وفي تقييمهم لقدراتهم، فإذا كان الابن متميزاً في مجال أو قدرة معينة كالقدرة اللفظية أو الرياضية مثلاً يطالبه والديه بمستويات إنجاز

متميــزة في المجــالات الأخــرى أيــضاً Lecicero, (2000:182) Parker, (2000:550).

ويـشير بـاركر (2000:177) Parker إلى أن الموهـوبين والمتفـوقين يتعرضـون لمجموعة من الضغوط والقوى الداخلية والخارجية التي تدفع بهـم دفعـاً إلى الـسعي وراء الكمال، وفهم أدائهم كوسيلة لكسب تأييد المحيطين والـشعور بقيمـة ذواتهـم، ويضيف نوجينت (2000:216) Nugent أن السعي وراء الكمال غالباً ما يرجع إلى أسباب اجتماعيـة، ويؤكـد أن ضـغوط الوالـدين والمعلمـين مـن أهـم تلـك الأسـباب والتي تدفع الموهوب والمتفوق إلى تدني مستوي التحصيل، وقد تحول بينه وبين الميل للمخـاطرة والمغـامرة خـشية أن تكـون النتـائج التـي يحققهـا دون المـستوى المطلـوب والمنتظر منه، وهي أيضاً سبب فيما يشعر به الطفل من الخوف مـن الفـشل والـشعور المستمر بالإثم وعدم الرضا.

وقد ظلت الكمالية سمه سلبية مدمرة تدفع صاحبها إلى السعي المحموم وراء أمـور مـستحيلة وأهـداف غـير معقولـة، وتعرضـه لـضغوط شـديدة وتجعلـه نهبـاً لاضطرابات نفسية خطيرة، فقد ربطت الدراسات بين الكمالية وسوء التوافق عامة، وأكـدت نتائجهـا عـلى وجـود علاقـة ارتباطيـة موجبـة بـين الكماليـة والاكتئـاب واضطرابات الطعام (الـشره النفـسي ، وفقـدان الـشهية العـصبي) ، والاضـطرابات الـسيكوسوماتية، وعـصاب الوسـواس القهـري، وتعـاطي الكحوليـات Schuler (2000:189-192) بل وربط الـبعض بـين الكماليـة والانتحـار حيـث أكـد ماهونـي Mahoney, (1995:1) أن الموهـوبين والمتفـوقين وبخاصـة المـراهقين يـساوون بـين قيمتهم الـشخصية وبـين تحقيـق الأداء المثـالي الكامـل ومـن ثـم تـصبح خـبرة الفـشل بالنسبة لهم بمثابة جرحاً مدمراً لكبريائهم وثقتهم بذواتهم.

رابعاً-المناخ الأسرى والتفوق العقلي:

هناك مجموعـة مـن العلـماء حـاولوا التعـرف عـلى العلاقـة بـين المنـاخ الأسـرى والتوافـق الـشخـصي للطـلاب الموهـوبين، حيـث وجـد أن الأسـرة الأكثـر ترابطـاً والأحرص على منح أفرادها حرية التعبير عـن مـشاعرهم وأفكـارهم بـلا خـوف أو

تردد، والأسرة التي تعطي قيمة كبيرة للعلاقات التعاونية المتبادلة والدعم والمساندة الاجتماعية، هي التي يدرك أبناؤهم الموهوبون والمتفوقون ذواتهم بصورة إيجابية ويشعرون بالكفاءة الاجتماعية وأهمية إنجازهم الأكاديمي، كذلك وجد علاقة سالبة بين مستوى القلق ومظاهره لدى الأبناء الموهوبين والمتفوقين والمناخ الأسرى، فالصراعات الأسرية وعدم الترابط والتماسك الأسري يؤثر سلباً على توافق الطالب المتفوق ويجعله عرضه للمعاناة من القلق والاكتئاب.

Cornell and Grossberg (1988), Colangelo and Gaeth (1989), Manaster et.al.(1994).

كما يرى عبد المطلب القريطي (١٩٩٨) من خلال دراسته حول المتفوقين عقلياً ومشكلاتهم في البيئة الأسرية أن الاتجاهات الأسرية نحو أبنائهم الموهوبين والمتفوقين وما يمكن أن يتعلمه أبناؤهم ويكسبونه من معارف وما يمارسونه من نشاطات عامل أساس في نجاح الطفل وثقته بنفسه وشعوره الإيجابي بالإنجاز أو فشلة وشعوره بالإحباط وخيبة الأمل.

كذلك إغفال الأسرة للحاجات النفسية للطفل الموهوب والمتفوق كحاجته للتعبير عن الذات والشعور بالأمن والحاجة إلى المؤازرة والتقبل والفهم والتقدير، إذا يترتب على عدم إشباع تلك الحاجات آثار سلبية وخيمة على الصحة النفسية للأبن الموهوب والمتفوق Kline and Short(1991), Cornell and Crossberg (1987) هذا بالإضافة إلى أن هناك مجموعة كبيرة من الدراسات التي أشارت إلى الأبناء الموهوبين والمتفوقين قد يعانين من المشكلات النفسية حيث ركزت تلك الدراسات على مشكلات مختلفة منها الضغوط والاحتراق النفسي الناتج عن المناخ الأسري والمدرسي وما يمارسونه من ضغوط على الأبناء الموهوبين والمتفوقين مع نقص للدعم والمساندة الاجتماعية فتظهر مشكلات لدى هؤلاء الأبناء مثل الشعور بالوحدة النفسية والشعور بالإحباط والقلق والإحساس بالضغوط والأعباء الميل المرتفع للكمالية، وغير ذلك من المشكلات وثيقة الصلة بالتوافق النفسي للابن الموهوب والمتفوق. جوزال عبد الرحيم(١٩٨٤)، Bickley(1993) كذلك أظهرت بعض الدراسات أن الموهوبين والمتفوقين أكثر ميلاً للقلق والعصابية وأقل نضجاً من الناحية الانفعالية Barnick(1993) .

وهناك دراسات ركزت على أهمية المناخ البيئي للابن الموهوب والمتفوق وذلك إيماناً منهم بأن المناخ الأسري وما يتضمنه من أساليب والدية غير سوية والمتمثلة في التسلط والإكراه والتقييد والسيطرة والنبذ والرفض من شأنها أن تسلب الابن الشعور بالكفأة والتفوق، وتقلل من فرص التعبير عما لديه من استعدادات، أيضاً الاتجاهات الأسرية نحو مظاهر التفوق العقلي وما يمارسونه من سلوكيات وتوجهات قد يمثل عامل أساسي في نجاح الابن الموهوب وثقته بنفسه وشعوره الايجابي بالإنجاز أو فشلة وشعوره بالإحباط وخيبة الأمل.

ومن هنا نجد أن هذه الدراسات اهتمت بتقديم الخدمات الإرشادية المتخصصة المقدمة للموهوبين وأسرهم، وذلك بهدف تحديد أنواع الخدمات الإرشادية التي يرى الآباء والمعلمون أنها ضرورية وهامة للطلاب الموهوبين وأسرهم، بغرض العمل على تنمية وتطوير الخدمات الإرشادية التي تقدم لهذه الفئة كي تستطيع تلبية هذه الحاجات الملحة وذلك بهدف تعزيز النمو الشخصي الاجتماعي للطلاب المتفوقين وإعانة أسرهم على مواجهة التحديات والضغوط التي يخلقها وجود الابن المتفوق في الأسرة .

آيات عبد المجيد مصطفى(١٩٩٦)، عبد المطلب القريطي (١٩٨٩) ، Moon. K and Feldheusen (1997) ،Damine, Victoria (1997) .Earle(1998)

ومن الدراسات التي اهتمت بتقديم برامج إرشادية لتحقيق التوافق النفسي للطلاب الموهوبين في التعليم الثانوي دراسة محمد السيد صديق (١٩٩٧) التي هدفت إلى التعرف على المشكلات النفسية والاجتماعية لدى هذه الفئة من الطلاب ومن ثم تم تصميم برنامج للإرشاد النفسي من أجل رفع مستوى الصحة النفسية وتحقيق التوافق النفسي مستخدماً البرنامج الإرشادي الذي يتكون من جماعات المواجهة Encounter Groups ،وكذلك دراسة عطاف أبوغالي (٢٠٠٢)التي استخدمت برنامجاً إرشادياً لخفض بعض المشكلات الأسرية والمدرسية والانفعالية لدى الطالبات المتفوقات عقلياً في محافظات غزة وذلك بهدف تحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي لديهم، هذا بالإضافة إلى العديد من الدراسات التي تناولت الخدمات الإرشادية التي تقدم للطلاب الموهوبين حيث اعتمدت على فئات

إرشادية مختلفة واستندت إلى نظريات عديدة حيث تبين من نتائج هذه الدراسات أنها كانت ذات فاعلية في تخفيف حدة المشكلات التي يعاني منها الأبناء الموهوبون والمتفوقون وتعزيز النمو الانفعالي والاجتماعي لديهم ومنها ما يلي :

- التدريب التحصيني للضغوط لميكينوم لخفض مستوى القلق لدى الموهوبين وتنمية القدرة على مواجهة الضغوط وتنمية مهارات التوافق .Roberson,(1988)

- الإرشاد العقلاني الانفعالي (1989) Mckibben وتمرينات الاسترخاء والتخيل البصري Barnette(1989) والتدريب على المهارات الاجتماعية والاتصال الفعال والاستماع النشط ,Clark and Dixon(1997) . Elmoreand and Zenus (1994)

- الاسترخاء العضلي المتدرج والتدريب على تنظيم الوظائف اللاإرادية لخفض الضغوط لدى الموهوبين Roome and Romney (1985) .

- تعزيز النمو الاجتماعي ومساعدة الطلاب الموهوبين الذين يعانون من مشكلات سوء التوافق الاجتماعي عن طريق استخدام الذكريات الأولى مناقشتها وتحليلها ولعب الأدوار فيها Scholten (1995), Henry (1987) .

ومن خلال اطلاع المؤلفة على الدراسات والأطر النظرية في هذا السياق، وجدت أن هناك قطاع كبير من الأبناء الموهوبين والمتفوقين يعانون من مشكلات توافقية وشخصية واجتماعية، وبالتالي ارتفاع نسبة القلق لديهم مما يؤدي إلى تدني كفاءتهم الاجتماعية والشخصية، وانخفاض تقدير الذات ويرجع ذلك لتعرضهم لعدة ضغوط ومشكلات من جراء تفاعل الخصائص الشخصية التي يتملكها هؤلاء الطلاب كالنمو اللامتزامن، والحساسية الانفعالية والنزعة الشديدة نحو الكمالية والميل للوم الذات، والشعور بالاختلاف مع السياق الأسري والمدرسي والذي لا يتقبل هذه الخصائص، وبالتالي يكون هناك فشل واضح في فهم العالم الخاص بالطالب الموهوب والمتفوق ولا يوفر له احتياجاته الأكاديمية والنفسية والاجتماعية.

ولكن هذا لا يعني أن الموهبة والتفوق مرتبط على الدوام بحدوث المشكلات التوافقية، والتعرض المستمر للصعوبات والمشكلات الانفعالية والاجتماعية، ولكن أيضاً يجب أن نوجه النظر إلى أن الطالب الموهوب والمتفوق الذي يعيش في مناخ أسري متفهم لحاجاته النفسية والاجتماعية يكون بإمكانه امتلاك مهارات التفاعل الاجتماعي، ومن ثم يستطيع التعامل مع المحيطين بالطرق التوافقية السوية، ومن ثم لا يتعرض لصعوبات ومشكلات توافقية ومستويات مرتفعة من القلق وشعور أكبر بالضغوط.

وكما أوضحت نتائج الدراسات السابقة أن اضطراب القلق له تأثير سلبي على الابن المراهق المتفوق ومن ثم لابد من علاج هذه الاضطراب وذلك لأن اضطراب القلق له آثار سلبية على الشخصية فهو يؤثر تأثيراً سلبياً على فاعلية الفرد وكفاءته، هذا بالإضافة إلى أن كثير من نتائج الدراسة أوضحت أن القلق كحالة أو كسمة إذا ارتفع عن حدود الاعتدال فإنه يؤثر سلباً على التحصيل الدراسي للطلاب، حيث يؤدي إلى صعوبة تخزين المعلومات واسترجاعها، كما يكونون أكثر عرضة لإعاقة المعلومات Information blockage في مواقف الامتحان والتشوش والتداخل المعرفي، بينما يسترجعون معلوماتهم بسهولة ويسر في المواقف التي تبتعد على هلع الامتحان .

هذا بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين القلق وكل من التحصيل الدراسي والتذكر وإجراء العمليات الحسابية، كذلك تبين أن الأفراد القلقين بدرجة كبيرة يعطون نتائج ضعيفة عند الإجابة على الأسئلة الغامضة والصعبة، كما يكون أداؤهم سيئاً للمهمة المعقدة، وفي المواقف الاختبارية الضاغطة كالامتحانات.

(عبد المطلب القريطي ١١٤، ٢٠٠١)

وهذا مما حدا بالمؤلفة في تصميم برنامجاً إرشادياً قائم على العلاج المعرفي السلوكي حيث أنه من الأساليب التي أثبتت فاعليتها في علاج مرضي اضطراب القلق وتعزيز النمو الانفعالي والاجتماعي لدى الطلاب المتفوقين عقلياً .

كذلك عمدت المؤلفة إلى بناء وتصميم برنامجاً إرشادياً يهدف إلى إكساب والدي الابن المتفوق عقلياً بعض المهارات الوالدية التي تساعدهم على التعامل مع

الأبناء المتفوقين عقلياً ومناقشة مشكلاتهم في وضوح تام، ومساعدة أفراد الأسرة على تحقيق مزيد من النمو الشخصي، ومزيد من الفاعلية في الأداء النفسي والاجتماعي والعقلي، مما ينعكس على خفض حدة اضطراب القلق لدى الأبناء مستخدمة مقياس للتعرف على درجة اضطراب القلق لدى الابن المتفوق عقلياً.

خامساً — مقياس اضطراب القلق:

ومن خلال إطلاع المؤلفة على الطبعة الرابعة من الدليل التشخيصي والإحصائي للأمراض النفسية والعقلية ومحكات تشخيص اضطراب القلق المعمم، ونذكرها فيما يلي:

أ- القلق الزائد والخوف والترقب والتوجس لعدد من الأحداث والأنشطة ويحدث ذلك لعدة أيام، ولمدة لا تقل عن ستة أشهر.

ب- يجد الفرد صعوبة في السيطرة على خوفه وقلقه.

ج- يصاحب الخوف والقلق ثلاثة أعراض أو أكثر من الأعراض الستة الآتية، على أن تظهر بعض الأعراض في معظم الأيام خلال الأشهر الستة:

- شعور بعدم الراحة أو التقييد.
- سرعة التعب.
- صعوبة التركيز.
- الاستثارة الوجدانية والحساسية المفرطة.
- التوتر العضلي.
- مشكلات النوم (صعوبة البدء في النوم، أو الاستغراق في النوم، أو النوم المتقطع).

د- القلق والخوف والأعراض الجسمية كلها تسبب ضيقاً ملحوظاً، أو خللاً وظيفياً، أو خللاً اجتماعياً وهذه الأعراض ليست نتيجة تأثير مباشر لحالة نفسية، أو حالة مرضية جسمانية عامة، ولا تحدث في أثناء اضطراب المزاج،

أو اضطراب ذهاني، أو اضطراب النمو (American Psychiatric Association, 1994: 435-436).

مما سبق تم التوصل إلى العناصر الأساسية التي تمثل المحاور الرئيسية لأعراض القلق، حيث تم تقسيمها إلى خمسة محاور على النحو التالي:

أ- المظاهر الفسيولوجية وتتضمن النقاط التالية:

- سرعة ضربات القلب في مواقف التوتر.
- الإحساس بالإرهاق المستمر.
- الإحساس بالتعب عند القيام بأي مجهود.
- كثرة آلام المعدة.
- ضيق التنفس.
- آلام الصدر.
- برودة الأطراف.
- الرعشة في الأطراف.
- اضطرابات المعدة.
- الصداع.

ب- المظاهر الانفعالية وتتضمن النقاط التالية:

- الخوف الشديد عند رؤية الدم أو الأماكن المرتفعة.
- الميل للحزن والبكاء.
- المزاج العصبي.
- التأثر بالأحداث السيئة.
- الخوف من الأماكن المظلمة.
- المزاج المتقلب.

- الهلع عند رؤية بعض الحشرات.
- حالات الغضب المستمر.
- القنوط واليأس.

ج- توقعات تشاؤمية وتتضمن النقاط التالية:

- الخوف من الإصابة بالأمراض.
- توقع الشر.
- توقع سوء الحظ بالنسبة للفرد.
- توقع حدوث كوارث للآخرين.
- توقع حدوث مكروه.
- توقع الوفاة لأحد الوالدين.
- توقع الموت بالنسبة للذات.

د- المظاهر العقلية وتتضمن النقاط التالية:

- اضطراب الذاكرة.
- تشتت الانتباه.
- عدم القدرة على التصرف في المواقف الصعبة.
- صعوبة حل المشاكل الحياتية.
- عدم القدرة على التركيز.

هـ- المظاهر الاجتماعية:

- الإحجام عن الاشتراك في الأنشطة الاجتماعية.
- الشعور بالخجل والارتباك في حضور الآخرين.
- تجنب الحديث مع شخص من الجنس الآخر.

- الخـــجل.
- الانطــواء.
- تجنب مضايقة الآخرين في المواقف الاجتماعية.
- عدم القدرة على تكوين صداقات.

سادسا: البرنامج الإرشادي للوالدين: إعدادأ.د/ سهير محمود أمين

تعتبر البرامج الإرشادية والعلاجية في مجال الأسرة هامة جداً في تعليم وتدريب الوالدين وتزويدهم بالمعلومات التي تساعدهم على رعاية وتنشئة أطفالهم. واستمدت هذه البرامج أهميتها حينما أظهرت فاعليتها في خفض المشكلات السلوكية لدى الأطفال.

ويرى حامد زهران (١٩٨٠: ٤٠٥) أن الإرشاد الأسري يهدف إلى تحقيق سعادة واستقرار الأسرة وبالتالي سعادة واستقرار المجتمع وذلك عن طريق تعليم أصول الحياة الأسرية السليمة وأصول عملية التنشئة الاجتماعية للأبناء ورعايتهم للمساعدة في نموهم النفسي بطريقة سليمة. هذا بالإضافة إلى أنه يساعد في حل وعلاج المشكلات والاضطرابات الأسرية مما يؤدي إلى تحقيق التوافق الأسري والصحة النفسية لأفرادها.

كذلك يؤكد على أنه من أهم أهداف الإرشاد الأسري هو مساعدة أفراد الأسرة على التعرف على نواحي الخلل الوظيفي في العلاقات الأسرية وفتح قنوات الاتصال بينهم مما يمكنهم من مناقشة مشكلاتهم في وضوح تام ومساعدة أفراد الأسرة على تحقيق مزيد من النمو الشخصي ومزيد من الفاعلية في الأداء النفسي والاجتماعي والعقلي.

وتشير (305 :1990) Joyce إلى أن عملية إرشاد الوالدين هي عبارة عن خدمة تقدم للطفل وذلك لأن إرشاد الوالدين يؤدي إلى زيادة قدرة الوالدين على

التعامل مع الطفل بصورة أفضل والقدرة على حل المشكلات السلوكية للطفل. هذا بالإضافة إلى اكتسابهم لبعض المهارات مثل مهارة التواصل مع الطفل والقدرة على تهذيب وضبط سلوك الطفل.

ولهذا اهتمت المؤلفة ببناء وتصميم برنامج إرشادي يهدف إلى إكساب الوالدين بعض المهارات الوالدية لكي تساعدهم على التعامل مع المراهقين المتفوقين عقلياً ومن ثم خفض حدة اضطراب القلق لديهم.

ولقد تم الاعتماد على أكثر من مدخل إرشادي وذلك لكي تتمكن من توظيف المداخل الإرشادية؛ حيث لا توجد طريقة جامعة للإرشاد النفسي لأسر المراهقين المتفوقين عقلياً نظراً لاختلاف احتياجاتهم الإرشادية وأوضاعهم الثقافية الاقتصادية والاجتماعية. ولذا اشتمل البرنامج على عدد من الاستراتيجيات لخدمة البرنامج الإرشادي، مثل الإرشاد النفسي المباشر (الموجه)، والإرشاد النفسي غير الموجه، والإرشاد النفسي الجماعي، ونظريات التعلم الاجتماعي لبندورا والمناقشة الجماعية والمحاضرات، وسوف نوضح ذلك في النقاط التالية:

أولاً- الإرشاد النفسي المباشر (الموجه) Directive- Technique:

يطلق عليه الإرشاد المتمركز حول المرشد Counselor- centred ،وهو يقوم على افتراض مؤداه أن قدرة الفرد على اتخاذ القرار تتطلب منه معرفة وخبرة، يكون المسترشد قادراً على اكتسابها ولكن لم تتوفر لديه الفرصة بعد لهذه المعرفة والخبرات وباستخدام، خبرة المرشد المدرب ومعلوماته وكفاءته المهنية يستطيع المسترشد تعلم كيفية اتخاذ القرار.

من خلال هذه الطريقة يستطيع المرشد استثارة حاجة الوالدين للمعلومات وتزويدهم بالحقائق الموضوعية عن حالة المراهق، وطرح اقتراحات وبدائل فيما يتعلق بأنسب القرارات، وتشجيعهم على مناقشتها وتقديم النصح المباشر والشرح والتفسير والإقناع بما يجب عمله من جانب الوالدين.

ثانياً- الإرشاد الجماعي: Group Technique:

يعد أهم طرق الإرشاد النفسي نظراً لميزاته المتعددة، حيث تتم عملية الإرشاد في موقف جماعي مع آباء وأمهات الأبناء ومناقشة مشكلاتهم وخبراتهم

المشتركة بهدف فهمهم لها وإدراكهم لأنفسهم، ومساعدتهم على تعديل أو تغيير اتجاهاتهم وتطوير قدراتهم على التعامل مع مشاكل الأبناء على أسس بناءة وواقعية.

كما يتيح الإرشاد الجماعي لأعضاء الجماعة الإرشادية الفرصة لتبادل وجهات النظر والخبرات الشخصية حول القضية أو المشكلة المطروحة وتداول الآراء والأفكار بشأنها. (عبد المطلب القريطي، ٢٠٠١: ٣٠٥).

ومن الفنيات التي تم الاستعانة بها في البرنامج ما يلي:

١ - النمذجة (الاقتداء بنموذج) Modeling:

يتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تعليم عضو الأسرة سلوكاً معيناً من خلال ملاحظة شخص ما يمثل قدوة بالنسبة له وفقاً للتوجيهات المعطاة له، وهي من الفنيات التي استعانت بها المؤلفة في البرنامج، ومن ثم فهي تتضمن اكتساب سلوكيات جديدة أو تعديل سلوكيات قديمة نتيجة لملاحظة نموذج يستطيع أداء السلوك وهي تقدم في البرنامج بعدة صور:

أ- **نمذجة حية**: وذلك من خلال عرض نماذج لآباء وأمهات لديهم أبناء موهوبون ووصلوا معهم إلى أفضل مستوى من التوافق النفسي والاجتماعي.

ب- **نمذجة ضمنية**: وذلك من خلال تقديم قصص مسجلة على شرائط كاسيت، ويوضح من خلال القصة كيف يتعامل الوالدان مع الابن الموهوب ومع مشكلاته.

٢- فنية حل المشكلات: Problem Solving Approach:

يعتبر أسلوب حل المشكلة هو عملية مساعدة تهدف إلى تمكين الفرد من أن يتعامل بكفاءة أكبر مع المشكلات الموقفية، حيث يشير محروس الشناوي ومحمد عبد الرحمن (١٩٩٨) إلى أن الفرد من خلال هذه الطريقة يتعلم كيف يصوغ المشكلة على النحو الذي يساعد على حلها لأن الفهم الخاطئ للمشكلة، ووضعها غير المنطقي يمثل جزءاً كبيراً من المشكلة ومن ثم فإن تدريب الأسر على تحديد المشكلة والبحث عن حلول واقعية لها وبدائل ممكنة يرفع الاعتمادية التي يمكن أن تبديها الأسرة على المرشد.

٣- المشاركة أو التعاطف: **Empathy**:

وهي تعني قيام المرشد بمشاركة الوالدين في مشاعرهم والتعاطف معهم وإظهار روح المودة وتبادل الرأي معهم والإنصات الجيد لما يقوله الوالدين، حتى يشعرا بالاهتمام من قبل المرشد، كما يقوم المرشد بتوجيه الوالدين إلى السلوكيات المرغوبة التي تمكنهم من التعامل مع الابن الموهوب والمتفوق عقلياً. ويقدم Ivey and Simck (1980) بعض المهارات الضرورية اللازمة في الوصول إلى المشاركة وهي تشتمل على سلوك الانتباه والكلمات البسيطة المشجعة وإعادة الصياغة وانعكاسات المشاعر والتلخيص.

٤- الاستماع (الإنصات): **Listening**:

وهي تعبر عن استماع المرشد لكل ما يقوله أو يبديه الوالدين من أفكار ومشاعر واتجاهات نحو مشكلات الابن الموهوب والانتباه لما يصدر من تعبيرات لفظية وغير لفظية من جانب (الوالدين).

والإنصات كما يسميه المتخصصون بالسحر الأبيض حيث يروا أنه أكثر الآليات تأثيراً مع الآخرين وعقد رباط الصداقة والاحترام بينهم. حيث أن الفرد لا يستطيع أن يفهم الآخر ما لم يكن لديه الرغبة في الإنصات بعناية وتفهم وتعاطف وصبر.

ولا شك أن قدرة المرشد على الإنصات الجيد لما يقوله الوالدين من أفكار ومشاعر نحو المشكلات التي يعاني منها ابنهم تساعد على تحقيق الفهم العاطفي بينهم ويحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى الوالدين لإحساسهم بمدى تقبل المرشد لهم.

حيث يقرر محروس الشناوي (١٩٩٤: ٤٩٧) أنه على المرشد أن يصغي ويصبر حتى يعطي الفرصة للوالدين أن يناقشوا مشكلاتهم ومشاغلهم من وجهة نظرهم، والإنصات مع التفهم والوعي يعبر عنه الوالدان من مشاعر حقيقية هو في الواقع عملية ذات فعالية كبيرة في العملية الإرشادية.

٥- المحاضرة والمناقشة:

تعتمد المؤلفة على أسلوب المحاضرة والمناقشة والحوار، على اعتبار أنه أسلوب يعتمد على عنصر التعلم وإعادة التعلم، من خلال إلقاء محاضرات مبسطة على الأفراد يتخللها ويليها مناقشات جماعية، حيث أن المناقشة تلعب دوراً كبيراً في تغيير الاتجاهات التي يتبعها الوالدان داخل أسرهم، هذا بالإضافة إلى أن أسلوب المناقشة الجماعية يتيح لأفراد الجماعة الفرصة لتبادل الخبرات والمهارات في التعامل مع الآخرين ومواجهة المواقف المتباينة.

التخطيط للبرنامج:

أولاً- الهداف العام:

بناء وتصميم برنامج إرشادي بهدف تحسين المهارات الوالدية لكي تساعدهم على التعامل مع أبنائهم المراهقين المتفوقين عقلياً ومن ثم خفض حدة اضطراب القلق لديهم.

ثانياً- الأهداف الإجرائية:

- توعية الوالدين بخصائص المتفوقين عقلياً وسماتهم الانفعالية والمعرفية.
- التأكيد على تهيئة بيئة أسرية غنية بالمصادر والخبرات المختلفة.
- تبصير الوالدين بأهمية العلاقات السوية التي يسودها الدفء والحنان والتقبل والتشجيع المستمر.
- توعية الوالدين بالآثار السلبية للقلق المرتفع على التحصيل الدراسي.
- توعية الوالدين بالآثار السلبية للقلق المرتفع على مستوى الصحة النفسية.
- تبصير الوالدين بالتعرف على الضغوط النفسية كعامل هام مؤدي للقلق المرتفع.
- التأكيد على دور الوالدين في تخفيف حدة القلق.

واستمر تطبيق البرنامج شهرين وأسبوع واحد (٩ أسابيع) بواقع جلستين أسبوعياً وتستغرق الجلسة الواحدة ساعة ونصف، وذلك في الحجرة الخاصة بمكتبة المدرسة.

ثالثاً- مراحل تطبيق البرنامج:

أ- **مرحلة البدء:** وهي تضم الجلسة الأولى ويتم من خلالها التعارف بين المؤلفة والأفراد المشاركين في البرنامج مع عرض لأهداف البرنامج ومحتواه بأسلوب مبسط والاتفاق على زمن ومكان إجراء الجلسات الإرشادية.

ب- **مرحلة الانتقال:** وهي تضم الجلسة من الثانية وحتى الرابعة وهدفها توعية الوالدين بخصائص الموهوبين والمتفوقين وسماتهم الانفعالية والمعرفية والوجدانية مع التركيز على الموهبة ومشكلات الموهوبين وكذلك التعرض لاضطراب القلق وأسبابه وأعراضه وتأثيراته السلبية على شخصية الابن الموهوب والمتفوق. ويستخدم فيها فنية المحاضرة المناقشة والحوار.

ج- **مرحلة العمل البناء:** وهي تضم الجلسات من الخامسة إلى السابعة عشر: وتهدف إلى تقديم خطة للتغلب على مشكلة القلق لدى الموهوبين والمتفوقين ويتم من خلالها تحسين المهارات الوالدية وذلك باستخدام فنيات المحاضرة والمناقشة / لعب الدور/ التغذية الراجعة/ التعزيز .

د- **مرحلة الإنهاء:** وهي تتضمن الجلسة الأخيرة حيث يتم من خلالها بلورة الأهداف التي تحققت من خلال البرنامج مع التأكيد على اكتساب الوالدين للمهارات التي يمكنهم استخدامها في المواقف اليومية في المستقبل. والجدول رقم (٩) يوضح التخطيط العام للبرنامج.

جدول (٩) يوضح التخطيط العام للبرنامج

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الأهـــداف
جلسة رقم(١)	التمهيد والتعارف بين المؤلفة وأفـراد العينـة مـع عـرض لأهـداف البرنـامج ومحتـواه بـشكل عـام والاتفـاق عـلى زمان ومكان عقد الجلسات	٩٠ دقيقة	التعـارف بـين أعـضاء الجماعـة الإرشادية
جلسة رقم(٢)	- التعـرف عـلى مفهـوم الموهبة ومجالاته. - العوامــل الشخــصية والبيئة الكامنة وراء التفوق.	٩٠ دقيقة	- أن يعـــرف الوالـــدين المقـصود بالموهبـة والتفـوق - والخصائص النفسية والمعرفيـة المميزة للطفل المتفوق عقلياً. - التعـرف عـلى العوامـل الكامنة وراء التفوق.
جلسة رقم(٣)	دور البيئـة الأسريـة في نمـو الموهبة والتفوق	٩٠ دقيقة	- تبـصير الوالـدين بالـدور الهام في تشكيل شخصية الابن الموهوب والمتفوق. - دور الأسرة في تـــشجيع وتنمية الموهبة لدى الطفل.
جلسة رقم(٤)	الـــسمات الشخـــصية والخـــصائص الـــسلوكية للموهوبين والمتفوقين	٩٠ دقيقة	- تعريـــف الوالـــدين بالخـــصائص الجـــسمية - والمزاجيـة والانفعاليـة للطفـل المتفوق - تبـصير الوالـدين بالقـدرات العقلية لأبنائهم حتى يتمكنـوا من التعامل معهم. - دور الوالـــدين في الاهـــتمام ورعاية النواحي العقلية.

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الأهـــداف
جلسة رقم(٥،٦)	الخـــصائص الاجتماعيـــة والانفعالية للطفل الموهـوب والمتفوق	٩٠ دقيقة	- تبصير الوالدين بالخصائص الاجتماعية والانفعالية. - أثـر الموهبـة عـلى النـواحي الاجتماعيـــة والانفعاليـــة للموهوب. - دور الوالـــدين في الاهـــتمام ورعايـة النـواحي الاجتماعيـة والانفعالية لأبنائهم. - الآثـــار الـــسلبية الإيجابيـــة لـسلوكيات الآبـاء عـلى الابـن الموهوب والمتفوق.
جلسة رقم(٧،٨)	مـشكلات الطفـل الموهـوب والمتفوق داخل الأسرة	٩٠ دقيقة	أن يتعـــرف الوالـــدان عـــلى المشكلات ذات الـصلة بالبيئـة الأسرية. - توضـــيح آثـــار الاتجاهـــات الوالديـة عـلى نمـو شخـصية الطفل الموهوب والمتفوق. - تعريـــــف الوالـــــدين بمـشكلات الموهـوب الناتجـة عـــن اســـتخدام الوالـــدين لأساليب لا سوية. - تعـديل اتجاهـات الوالـدين نحـو الابـن المتفـوق بـما يعـزز شعوره بالكفاءة والثقة.

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الأهـــداف
جلسة رقم (٩)	اضطراب القلق	٩٠دقيقة	- تبصير الوالدين باضطراب القلق. - الآثار السلبية لاضطراب القلق على شخصية الابن الموهوب والمتفوق.
جلسة رقم (١٠)	أعراض القلق	٩٠دقيقة	تبصير الوالدين بتأثير القلق على الجهاز التنفسي والعضلي والحركي وكذلك الجهاز البولي التناسلي والغددي.
جلسة رقم (١١)	العوامل المسببة لحدوث القلق	٩٠ دقيقة	- توعية الوالدين بأن البيئة المشبعة بعوامل الخوف والحرمان واضطراب الجو الأسري تؤدي لحدوث القلق.
جلسة رقم (١٢)	تأثير القلق على الأداء العقلي	٩٠ دقيقة	- توعية الوالدين بالآثار السلبية للقلق المرتفع على التحصيل الدراسي للابن الموهوب والمتفوق من خلال عدم القدرة على تخزين المعلومات واسترجاعها وتشتيت الانتباه واضطراب التفكير.
جلسة رقم (١٣)	أثر اضطراب القلق على شخصية الموهوب والمتفوق	٩٠ دقيقة	توعية الوالدين بالآثار السلبية للقلق المرتفع على مستوى الصحة النفسية للابن الموهوب والمتفوق.

رقم الجلسة	موضوع الجلسات	زمن الجلسة	الأهـــداف
جلسة رقم (١٤)	الضغوط النفسية وأثرها على الابن الموهوب والمتفوق	٩٠دقيقة	- مساعدة الوالدين على فهم الحاجات النفسية للابن الموهوب والمتفوق ودورهم في إشباعها.
جلسة رقم (١٥)	علاج القلق	٩٠دقيقة	- تبصير الوالدين بالأساليب المناسبة لخفض القلق لدى الأبناء الموهوبين والمتفوقين.
جلسة رقم (١٦)	دور الوالدين في تخفيض حدة القلق لدى الابن الموهوب والمتفوق	٩٠دقيقة	- توعية الوالدين بعدم المغالاة من قبل الوالدين في مطالبة الابن المتفوق بتطبيق النجاح في جميع المجالات. - توفير المناخ الديمقراطي الذي يساعد على الاقتراح والمناقشة.
جلسة رقم (١٧،١٨)	التطبيق العملي للجلستين السابقتين	٩٠ دقيقة	- تدريب الوالدين على استخدام وسائل التشجيع والمدح الفعال. - التركيز على الأسلوب والنتيجة معاً. - مدح التفاصيل.

سابعاً: جلسات البرنامج:

الجلسة رقم (١):

تعارف بين المؤلفة والأسر المشاركة في البرنامج من خلال إقامة علاقة ودية بين المؤلفة والوالدين المشاركين في البرنامج.

الأهداف:

- تعريف الهدف من البرنامج.

- الاتفاق على زمان ومكان عقد الجلسات.
- محاولة تنشيط دافعية الوالدين نحو التعليم والتدريب على المهارات مع توضيح مبسط لأثر تلك المهارات على علاج المشكلات الموجودة لدى أبنائهم المتفوقين.

الجلسة رقم (٢):

العنوان: التفوق العقلي.

الأهداف:

- - أن يعرف الوالدان المقصود بالتفوق العقلي.
- تعديل الأفكار والمفاهيم الخاطئة بالتفوق العقلي.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

قامت المؤلفة بعرض مفهوم التفوق حيث قالت أن الفرد المتفوق عقلياً هو من وصل في أدائه إلى مستوى أعلى من مستوى العاديين في مجال من المجالات التي تعبر عن المستوى العقلي الوظيفي للفرد بشرط أن يكون المجال موضع تقدير الجماعة. (عبد السلام عبد الغفار، ١٩٧٧: ٣٤)

وهنا نجد أن عبد السلام عبد الغفار يؤكد على أن الطفل المتفوق عقلياً هو من لديه الاستعدادات العقلية مما قد يساعده في المستقبل على الوصول إلى مستوى أداء مرتفع في مجال معين من المجالات التي يقدرها أفراد المجتمع بشرط أن تتوافر لديه ظروف مناسبة ويمكن التعرف على أولئك الأطفال عن طريق المؤشرات التالية.

- مستوى مرتفع من الذكاء لا يقل عن ١٢٠ درجة.
- مستوى تحصيل دراسي مرتفع بحيث يكون الطفل ضمن أفضل ١٥٪ من مجموعته.

- استعداد عقلي مرتفع من حيث التفكير الابتكاري أو التقويمي أو القيادة الجماعية.

وهنا تحاول المؤلفة أن توضح أن الموهبة هي امتلاك الفرد للطاقة الفطرية الكامنة وهذه الطاقة أو الاستعداد الطبيعي يمكن أن يؤهل هذا الفرد مستقبلاً لتحقيق مستوى أدائي في أحد المجالات ولكن يحدث هذا إذا ما توافرت لديه العوامل الشخصية والدافعية اللازمة وتهيأت له الظروف البيئية المناسبة وسوف توضح ذلك في النقاط التالية:

أ- **العوامل الأسرية:** وهي عبارة عن الأساليب الوالدية في تنشئة الأبناء واتجاهاتهم نحو مظاهر الموهبة والتفوق.

ب- **العوامل المدرسية:** وهي تعتبر من العوامل الهامة المؤثرة في نمو الموهبة مثل المناهج الدراسية والأساليب التعليمية.

ج- **عوامل مجتمعية:** وهي تعبر عن المناخ الثقافي الاجتماعي الذي قد يسهم في رعاية ونمو الموهبة. المناخ الذي يتسم بالتحرر والانفتاح والتسامح الفكري أما إذا اتسم المناخ بالجمود والتشدد فيؤدي ذلك إلى تلاشي الموهبة.

د- **عمليات التعلم والتدريب والممارسة:** وهنا نتكلم عن عمليات المران والتدريب المستمر والممارسة المكثفة الطويلة في مجال الموهبة وهي تعتبر ضرورية لنمو هذه الموهبة وظهور أشكال التفوق المختلفة. (عبد المطلب القريطي، ٢٠٠١: ١٤٢).

من ذلك تتضح ضرورة اهتمام الآباء لمساعدة أبنائهم الموهوبين على تحقيق التفوق وإظهار الموهبة عن طريق تربيتهم بحيث ينمو فيهم السلوك الاستقلالي والاعتماد على النفس وارتفاع مستوى الطموح وارتفاع الدافعية للإنجاز.

حرصت المؤلفة في نهاية كل جلسة على توزيع ملخص عن موضوع المحاضرة وكانت تسأل المجموعة المشاركة إن كان لديهم ملاحظات أو استفسارات حول أي نقطة في الجلسة التالية:

الجلسة رقم (٣):

العنوان: دور البيئة الأسرية في نمو الموهبة.

الأهداف:

- تبصير الوالدين بالدور الهام في تشكيل شخصية الابن الموهوب.
- دور الأسرة في تشجيع وتنمية الموهبة لدى الطفل.

مضمون الجلسة:

الأسرة لها دور هام في حياة الموهوبين والمتفوقين، لأنها تشكل شخصياتهم لدرجة أن كثير من مظاهر التوافق، أو عدم التوافق والتي تؤدي إلى نجاح الابن أو فشله في الحياة يمكن إرجاعها إلى أشكال العلاقات الأسرية التي تسود أسرة الموهوب، وكذلك أساليب المعاملة الوالدية التي يتلقاها الابن هذا بالإضافة إلى أن أساليب المعاملة الوالدية غير السوية وافتقار البيئة إلى المثيرات والوسائل التي تعمل على تنمية استعدادات الأطفال الموهوبين الوراثية يؤدي إلى انطفاء هذه الموهبة.

ويؤكد العلماء على أن للأسرة دوراً هاماً في تشجيع وتنمية الطفل الموهوب، فيصل إلى أعلى مستويات الأداء الأكاديمي ويقدم Gallagher (1993) مثال على ذلك فيقول: عندما يأخذ الطفل آلة الكمان ويحاول العزف عليها فيحاول بعض الآباء منعه بحجة أنها آلة قيمة ومن الممكن أن تتلف لكن بالمقارنة بنمط آخر من الآباء فيكون رد فعله كالتالي: "يبدو أنك تحب الموسيقى.. تعال ننظم الوقت لكي تتعلم الموسيقية وهنا نجد أن طريقة تفاعل الآباء مع الأبناء في النمط لآخر كما أوضحنا تحدث اختلافاً جوهرياً في نمو الموهبة لدى أطفالهم.

أيضاً من الأشياء التي تساعد على تحقيق التفوق وإظهار الموهبة، أن يحاول الوالدين أن ينمي لدى الطفل السلوك الاستقلالي والاعتماد على النفس في أداء الأعمال التي تتفق وقدرته وإمكاناته، ومشاركة الأبناء وتشجيعهم في الاعتماد على النفس كذلك يجب أيضاً إعطاء الأبناء الفرصة لكي يتغلبوا على المشاكل اليومية ليشاركوا الأسرة مواجهة المشاكل اليومية والوصول إلى حلول لهذه المشاكل مما يساعد على تأكيد ذواتهم وسط الأسرة.

حرصت المؤلفة في نهاية الجلسة على توزيع ملخص عن موضوع المحاضرة وكانت تسأل المجموعة المشاركة إن كان لديهم ملاحظات أو استفسارات حول أي نقطة في الجلسة التالية:

- تعديل الأفكار والمفاهيم الخاطئة للوالدين حول الابن المتفوق عقلياً.
- تزويد الوالدين بالمعلومات اللازمة لتطوير مفاهيمهم عن الابن الموهوب والمتفوق وأساليب تعاملهم معه.
- اقتراح ما يلزم لتحسين الجو الأسري بما يعمل على تنمية القدرات العقلية للابن الموهوب والمتفوق.

الجلسة رقم (٤):

العنوان: السمات الشخصية والخصائص السلوكية للموهوبين والمتفوقين.

الأهداف:

- تعديل الأفكار والمفاهيم الخاطئة للوالدين حول الابن المتفوق عقلياً.
- تزويد الوالدين بالمعلومات اللازمة لتطوير مفاهيمهم عن الابن الموهوب والمتفوق وأساليب تعاملهم معه.
- اقتراح ما يلزم لتحسين الجو الأسري بما يعمل على تنمية القدرات العقلية للابن الموهوب والمتفوق.
- تبصير الوالدين بالقدرات العقلية والإمكانات الموجودة لدى أبنائهم.
- تبصير الوالدين بالخصائص العقلية لأبنائهم حتى يتمكنوا من التعامل مع أبنائهم الموهوبين والمتفوقين عقلياً.
- توضيح دور الوالدين في الاهتمام ورعاية النواحي العقلية لأبنائهم المتفوقين.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار – المشاركة.

هناك صفات تميز الموهوبين عن العاديين وهي ارتفاع نسبة الذكاء والمرونة العقلية القدرة على التعبير فهو يتمتع بمستوى مرتفع من القدرة اللغوية واللفظية ويكتسب اللغة مبكراً كما أنه يتمتع بطلاقة فكرية لغوية ويستطيع التعبير بوضوح عما يجول بخاطره من أفكار، ومن ثم فهو يستطيع التواصل مع الآخرين منذ سن مبكرة. كما أنه يبدي استعداداً مبكراً لتعلم القراءة ويتميز بحب المعرفة والقراءة حيث يجد فيها خبرة ممتعة خاصة إذا كانت البيئة تتيح له الفرصة لتنمية تلك المعرفة.

وعلى الرغم من ذلك فقد يعاني بعض الموهوبين والمتفوقين من الصعوبات في القراءة والتي قد تسبب لهم بعض القلق حيث يوجد تفاوت بين قدراتهم المرتفعة في التفكير وقدراتهم الضعيفة في القراءة.

- يتميز بقدرة استدلالية عالية فهو شغوف بعلاقات السبب والنتيجة ويمكنه فهم الأشياء المعقدة. ولديه حساسية للمشكلات وبخاصة الصعبة وقدرة مرتفعة على معالجتها باستخدام حلول مبتكرة.
- يتميز الموهوب والمتفوق بسهولة الفهم والتعلم ومن ثم فهو قادر على ربط الخبرات السابقة باللاحقة والتعلم من أخطائه السابقة ويمكنه إتقان المهارات التي يتعلمها بسرعة تفوق أقرانه وبأقل قدر من التدريب والتكرار.
- يتميز الموهوب والمتفوق بأنه سريع الاستجابة حاضر البديهة واسع الأفق كما أنه يتمتع بخيال واسع وخصب.
- يبدي المتفوق عقلياً شغفاً بالمعرفة ورغبة واسعة في فهم العالم من حوله ولذا فهو دائم التساؤل عن كل شيء وتدور أسئلته حول كيف ولماذا تحدث هذه الأشياء فهو ممن يفكرون بعمق مما يدفعه إلى طرح تساؤلات مثيرة تحتاج لإجابات عميقة.

دور الوالدين في الاهتمام بالناحية العقلية للابن الموهوب المتفوق:

- على الوالدين أن يعملا على تهيئة بيئة أسرية غنية بالمواد والمصادر والخبرات الثقافية لتمكين الابن الموهوب والمتفوق من تنمية ما لديه من طاقات واستثمارها على أحسن وجه.
- إتاحة الفرصة للابن الموهوب والمتفوق للاطلاع والبحث وممارسة الهوايات والأنشطة التي يميل إليها داخل المنزل.
- أن يعمل الوالدان على توثيق الصلة بالمدرسة لمتابعة إنجازات الطفل الموهوب والمتفوق وتقدمه داخل الفصل الدراسي وما قد يعترضه من مشكلات والتعاون على حلها.

كذلك يوضح لنا (43 ,1994) Alvino دور الوالدين في تنمية ما لدى الابن الموهوب والمتفوق من قدرات عقلية في النقاط التالية:

١) إثراء بيئة الابن الموهوب والمتفوق بالأنشطة العقلية التي تثري فيه روح التحدي. حيث أنه يحتاج إلى بعض الأنشطة وأن تستثير قدراته العقلية مثل الألغاز والأسئلة ذات الأجوبة المفتوحة وأنشطة اللعب التي تحتاج لمستو عالي من الذكاء.

٢) التركيز فترة من الوقت على تعليم الابن الموهوب معلومة محددة مثل إعطاء الابن بعض المعلومات عن نظرية المجال المغناطيسي مع إعطاءه بعض أنشطة اللعب المصاحبة لهذا المجال مع إعطاء الطفل الوقت الكافي لاستيعاب هذه المعلومات واستخداماتها التطبيقية في البيئة المحيطة، ومن ثم ينمو لدى الابن حب المعرفة وروح الاستكشاف.

٣) تعليم الابن الموهوب التركيز وتحديد الهدف وذلك من خلال مساعدته على التركيز في شيء معين يتعلمه لمدة من الوقت حيث أن ذلك يعمل على توجيه الطاقة مما يساعد المخ على تحقيق التوازن العقلي والانفعالي.

٤) استخدام الخيال في تعليم الابن الموهوب حيث يحاول الوالدين تشجيعه على حرية التفكير كوسيلة أساسية لتنمية المهارات العقلية وحل المشكلات حيث أن استخدام الخيال يعمل على إثراء تفكير الموهوب.

٥) ومن الأنشطة التي تساعد على تنمية القدرات العقلية للموهوب أن يقوم الوالدين بقراءة قصة معينة ثم جعل النهاية مفتوحة؛ لأن هذه الطريقة تعمل على تنشيط خيال الموهوب لوضع نهاية للقصة بطريقته هو كما يمكن جعل هذه الطريقة أكثر إثارة ومتعة من خلال تجسيد القصص بعرائس خشبية وتقليد الأصوات.

الجلسة رقم (٥)، (٦):

العنوان: الخصائص الاجتماعية والانفعالية.

الأهداف:

١ – تبصير الوالدين بالخصائص الاجتماعية والانفعالية للموهوبين والمتفوقين.

٢- تبصير الوالدين بأثر الموهبة على النواحي الاجتماعية والانفعالية لدى أبنائهم الموهوبين.

٣- توضيح دور الوالدين في الاهتمام ورعاية النواحي الاجتماعية والانفعالية لأبنائهم الموهوبين.

٤- توعية الوالدين بالآثار السلبية والإيجابية لسلوكهم وأساليب معاملتهم على شخصية الطفل.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار، المشاركة

- يتميز الموهوب بالمبادأة فهو يتمتع بروح المغامرة حيث يفضل العمل مستقلاً وقد يقاوم العمل الجماعي أو التعاوني، وذلك لأن هناك فروقا بين مستوى مهارته ومستوى مهارات الأقران.

- يتميز الموهوب والمتفوق بأنه أقل تمركزاً حول ذاته وبأنه أكثر اهتماماً بمشاعر الآخرين فيهتم بمشكلاتهم ويميل لبذلك الجهد لمساعدتهم.

- ينزع الموهوب والمتفوق إلى العدل والموضوعية فيصدر أحكاماً أخلاقية صارمة ومتقدمة عما يمكن لأقرانه أن يصلوا إليه مما يسبب له الكثير من المتاعب التي يكابدها فهو يعمق الشعور بالأخلاق عن أقرانه حيث أن ذلك يدفعه غالباً إلى محاكمتهم وإبداء سخطه عليهم.

هذا بالإضافة إلى أن حرصه الشديد على العدالة يؤدي به إلى الاصطدام برموز السلطة في المجتمع (الوالدين – المدرسين .. الخ) فيجادلهم إذا ما شعر أن تصرفاتهم غير منطقية.

يعد الوصول إلى الكمالية من أهم وأبرز السمات الانفعالية للموهوبين والمتفوقين. فمع النمو العقلي المتقدم على نمو الجوانب الأخرى لدى للموهوب نجده يضع لنفسه توقعات مرتفعة مما يستوجب مستويات متقدمة من الأداء قد لا يتمكن من تحقيقها فيؤدي ذلك إلى الإحساس بالضغط الشديد ومشاعر الفشل المؤلمة وقد يساهم الوالدان في هذا الموضوع حيث يطلبون من أبنائهم المتفوقين تحقيق العديد من الأهداف غير المعقولة وبأن يكون أداؤهم مثالياً في كل شيء.

فمثلاً إذا كان الابن لديه قدرة لفظية أو رياضية عالية تجدهم يطلبون منه أن يكون متميزاً بنفس القدر في المجالات الأخرى.

ويترتب على هذه الضغوط التي يتعرض لها الابن الموهوب نتيجة ما يضعونه من معايير متشددة وتوقعات عالية لأدائه آثار سلبية على توافقهم النفسي والاجتماعي وعلى مفهوم الذات لديهم وتحصيلهم الدراسي.

فقد يصبح الابن معرضاً للإحباط عندما يرتكب بعض الأخطاء حتى وإن كانت بسيطة وقد ينزع الطفل نتيجة للقلق والخوف الشديد من الفشل والإخفاق على التسويف والمماطلة وربما الإحجام عن القيام بأي مخاطرة أو مجازفة يمكن أن يترتب عليها اهتزاز صورتهم أمام الآخرين كما تؤدي بهم إلى عدم القدرة على اتخاذ القرارات الملائمة في الوقت المناسب. (Pyryt, 1994: 9).

كذلك تسهم عملية النمو اللامتزامن في إنماء النزعة المثالية لدى الطفل الموهوب. حيث ينمو هذا الطفل بمعدلات متفاوتة السرعة من حيث النمو العقلي والنمو الانفعالي والنمو الجسمي والنمو الانفعالي فعمره العقلي يفوق عمره الزمني فقد يمتلك استعدادات عقلية متقدمة، كالتفكير المجرد والناقد والإبداع والتحليل والتركيب والخيال الواسع فمثلاً قد يتصور عمل مخطط لرسم أو تكوين ما لا تمكنه مهاراته الحركية المتواضعة من إتمامه، كذلك قد يفكر في قضايا وهموم بحكم نضجه العقلي ولكنه يعجز عن تحملها وجدانياً بحكم عدم نضجه الانفعالي بالقدر نفسه الذي تنمو به قدراته العقلية مما يجعله عرضة للضغوط النفسية والمعانة النفسية.

دور الوالدين في الاهتمام بالنواحي الاجتماعية والانفعالية للابن الموهوب:

- على الوالدين تخصيص بعض الوقت لإجراء حوار هادف مع أبنائهم الموهوبين.
- ألا يقارن الوالدان إنجازات الابن المراهق بإنجازات الراشدين.
- عدم تكليف الابن الموهوب بتحقيق العديد من الأهداف غير المعقولة مع ضرورة أن يتعرف الوالدين على المجال الذي يتميز فيه الابن الموهوب.
- على الوالدين أن يعلموا إذا كان الابن متميزاً في مجال معين فلا يعني ذلك أنه سيكون متميزاً في كثير من المجالات الأخرى.

- أن يعلم الوالدان أن الضغط المستمر من جانبهم على الابن الموهوب قد يدفع به تدني مستوى التحصيل الدراسي وإلى مشاعر الخوف من الفشل خشية أن تكون النتائج التي يحققها دون المستوى المطلوب والمنتظر منه.
- يجب على الوالدين أن يعلموا أن لهم دوراً بالغ الأهمية في إنهاء النزعة الكمالية لدى الابن الموهوب خاصة عندما يتوقعون منه توقعات عالية مبالغ فيها.
- عدم تحميل الوالدين الابن الموهوب تحقيق طموحاتهم الشخصية التي عجزوا عن تحقيقها من قبل لأنها قد لا تتوافق مع طموحات واستعدادات وميول الابن مما يعرضه للقلق والتوتر والخوف المستمر من الفشل.
- تبصير الوالدين بموضوع النمو اللامتزامن لدى الطفل الموهوب من حيث نموه بمعدلات متفاوتة في النمو العقلي والانفعالي والجسمي والاجتماعي مما يؤدي به بالإحساس بالضغط والمعاناة النفسية وربما المشاعر الاكتئابية.
- توجيه الوالدين بالنشاطات التي توافق احتياجات واستعدادات الطفل ومساعدته على وضع أهداف خاصة يمكن تحقيقها وعلى التخلص من النزعة العصابية للكمالية.
- على الوالدين أن يطوروا مهارات التعاون والعمل الجماعي وتقديم العون اللازم للآخرين في المواقف التي تقتضي ذلك.
- على الوالدين أن يحسنوا من أساليب معاملتهم للطفل الموهوب عن طريق اتباع أساليب سوية مثل الدفء والحنان والتفهم والتقبل والمساندة والتشجيع مما يساعد على نضج الجوانب الانفعالية.
- أن يبتعد الوالدان عن التوقعات المرتفعة التي يعقدونها على الابن الموهوب والابتعاد أيضاً عن الضغوط المستمرة لتحقيق مستويات عالية من الإنجاز. (عبدالمطلب القريطي، ٢٠٠٥).

الجلسة رقم (٧) و(٨):

العنوان: مشكلات الطفل الموهوب والمتفوق داخل الأسرة.

الأهداف:

- تبصير الوالدين بماهية الاتجاهات الوالدية.

- توضيح آثار هذه الاتجاهات على نمو شخصية الطفل الموهوب.
- تعديل الاتجاهات اللاسوية للوالدين نحو أبنائهم الموهوبين والمتفوقين.
- تبصير الوالدين بمشكلات الموهوب والمتفوق والناتجة عن استخدام الوالدين لأساليب لاسوية.
- تعديل اتجاهات الوالدين نحو الابن الموهوب بما يعزز شعوره بالكفاءة والثقة .

الفنيات: المحاضرة/ المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

تؤدي الأسرة دوراً هاماً في حياة الموهوبين والمتفوقين وتشكل شخصياتهم لدرجة أن كثيرا من مظاهر التوافق أو عدم التوافق تظهر في سلوكيات نجاح أو فشل هذا الابن الموهوب في الحياة والتي يمكن إرجاعها إلى أشكال العلاقات والتفاعلات الأسرية داخل أسرة هذا الابن وكذلك أساليب المعاملة الوالديه.

كذلك يؤكد كثير من الدارسين في هذا المجال أن الجو النفسي السائد في المنزل والعلاقات الاجتماعية لها دور فعال في قدرة المتفوق على التوافق مع المواقف التي واجهها داخل الأسرة وخارجها والعملية التربوية التي تتم في الأسرة وكذلك الطريقة التي تتم بها هذه العملية وخاصة في السنوات الأولى من حياة الطفل تلعب دوراً هاماً ومؤثراً في التأثير على تكوينه النفسي والاجتماعي أو بمعنى آخر تكوين مشاعر الخوف وانعدام الأمن النفسي في نفس الطفل في العديد من المواقف مما ينتج عنه إثارة مشاعر الاضطراب في نفس الطفل وإعاقة النمو النفسي. (إبراهيم الزهيري، ١٩٩٣؛ السمادوني، ١٩٩٠: ٧٣).

وكما ذكرت فإن الأسلوب الذي يستخدمه الوالدان مع الطفل المتفوق قد يؤدي إلى توافقه وعدم توافقه وصحته النفسية مما يؤدي إلى ظهور كثير من المشكلات والسلوكيات المضطربة لديه.

فمثلاً يعد استخدام الوالدين لأسلوب الإهمال واللامبالاة من أخطر الأساليب الوالدين، وغالباً ما يأخذ الإهمال أشكال متعددة مثل الإهمال البدني أو الإهمال العاطفي والوجداني أي عدم تكريس الوقت والجهد اللازمين من قبل

الوالدين لرعايته الطفل الموهوب، والعمل على إشباع حاجاته ومن ثم يشعر الطفل أنه غير مرغوب فيه مما يؤدي للإحباط والقلق.

وقد يكون سبب تهاون الوالدين في رعاية الابن الموهوب والمتفوق، والعمل على تنمية ما لديه من قدرات واستعدادات انخفاض المستوى التعليمي والثقافي للوالدين. الأمر الذي يؤدي إلى عدم وعيهم بأهمية توفير الرعاية الملائمة بهذا الطفل. (May, 2000).

كما يؤدي التفكك والتصدع الأسري وكثرة الخلافات العائلية بين الوالدين إلى عدم اهتمامهم بها لدى أبنائهم من قدرات واستعدادات. (عبدالرحمن وصفاء غازي، ٢٠٠١: ٢٣٢).

وقد يلجأ الوالدين إلى استخدام أسلوب التسلط والتشدد وذلك اعتقاداً منهما بأن هذا من الأساليب التربوية السليمة التي تقتضيها عملية تربية الطفل وتعويده السلوك السليم.

فنجدهما يظهران صرامة شديدة في معاملة الطفل ويلزمانه بالطاعة والخضوع لأوامرهما دون مناقشة ولا يتيحان الفرصة لكي يعبر عن آرائه وأفكاره بحرية، كذلك يتسم هذا الأسلوب بالتشدد والإكراه والتهديد المستمر مما يؤدي إلى إضعاف ثقة الموهوب بنفسه وإحساسه بالعجز.

كذلك يؤدي حرص الوالدين على الابن الموهوب المتفوق، واهتمامهما الزائد به إلى الخوف الشديد عليه فيحيطانه بالتدليل والحماية الزائدة وذلك من وجهة نظرهم أنهم يحرصون على مواهبه ورغبة في تقديم أشكال الرعاية والعناية التي يحتاجها. فالوالدان اللذان يتخذان هذا الأسلوب لا يعطيان الابن الفرصة للتصرف في كثير من الأمور كاختيار الملابس والأصدقاء والدفاع عن النفس، ومن ثم تؤدي إلى نتائج عكسية وسلبية في آن واحد حيث ينتج عنها أن يصبح الطفل غير قادر على تحمل المسئولية وتضعف استقلاليته. وفي نفس الوقت تلك الحماية الزائدة تضعف من تكوينه النفسي وتشوه نموه الانفعالي والاجتماعي ويترتب على ذلك أن يشعر الابن الموهوب المتفوق بالعجز مستقبلاً لدى اصطدامه بأبسط المشكلات ويشعر بالفشل والإحباط لاسيما في الظروف الضاغطة.

ويرى البعض أن الوالدين اللذين يتخذان هذا الأسلوب مع الابن الموهوب يمكن وصفهم بالمتمركزين حول الطفل، فهم يدورون في فلكه ويكرسون وقتهم وجهدهم في سبل توفير أشكال الاستثارة العقلية الملائمة لقدرات هذا الابن ولتهيئة أفضل الظروف لاستثمار طاقاته العقلية. (McMann & Oliver, 1988: 270)

دور الوالدين في تنمية شخصية الأبن الموهوب عن طريق استخدام الأساليب السوية في التربية:

- توجيه الوالدين إلى إتاحة الفرصة للابن الموهوب لتنمية النزعة إلى الاستقلال والاعتماد على الذات في تصريف شئون حياته والتخطيط لمستقبله. وذلك من خلال مساعدة الابن الموهوب لكي يختار ملابسه بحرية تامة، اختيار الألوان والملابس، اختيار نوعية الكتب والقصص التي يقرأها في وقت الفراغ، اختيار نوعية الوجبات المحببة إليه.
- على الوالدين ألا يتدخلا في شئون الابن الموهوب ويفرضان عليه ما يرونه بأنه مناسب خشية أن يؤدي ذلك إلى وأد قدراته ويجعله غير قادر على اتخاذ قرار حاسم بعد ذلك.
- ضرورة اهتمام الوالدين بالابن الموهوب والعمل على تنمية ما لديه من قدرات وطاقات كامنة من خلال إتاحة الفرص المختلفة لذلك.
- توجيه نظر الوالدين إلى الآثار السلبية لكثرة الخلافات العائلية والمشاحنات بينهما والتي تنعكس على شخصية الابن الموهوب. (عبدالمطلب القريطي، ٢٠٠٥: ٤٤٧)
- إظهار الاحترام للابن الموهوب إزاء بعض الأمور وعدم مصادرة رأيهم أو التقليل من شأنه أو أهمية ما يبدونه من آراء حول موضوع معين وعلى العكس من ذلك يجب على الوالدين إتاحة الفرصة لسماع وجهة نظر الابن حتى ولو كانت لا تتفق مع وجهة نظر الوالدين حيث أن عقلية الابن الموهوب والمتفوق تتسم بأنها نقدية، ومن ثم يجب منحه الفرصة لكي يعبر عن وجهة نظره عن طريق المناقشات بل والسماح له بالدخول في محاولات مع الطرف الآخر.

ويقدم لنا Alvino (1995: 38-39) بعض النقاط التي يجب على الوالدين اتباعها ومنها:

- إتاحة الفرصة من جانب الوالدين لكي يشارك الابن الموهوب المتفوق في حل المشكلات الحياتية التي تواجه الأسرة.
- على الوالدين أن يلعبا دور المرشد النفسي مع الابن الموهوب المتفوق وذلك من خلال مساعدته على معرفة الأشياء واستخداماتها بنفسه (مثل حالة استخدام بعض الأجهزة الجديدة في المنزل) مع إعطاء الفرصة الكافية لكي يكتشف هو بنفسه تلك الأشياء والتركيز عليها لفترة من الوقت من جانب الوالدين ثم مناقشة الطفل في المعلومات التي توصل إليها حيث أن هذه التمرينات تساعد الابن الموهوب على تنمية مفهوم إيجابي عن الذات كذلك يعتبره الكاتب بمثابة أسلوب تشجيعي لتنمية قدرات هذا الابن الموهوب.
- على الوالدين إعطاء اهتمام كبير بالأوقات التي يجتمع فيها أفراد الأسرة لمناقشة الاحتياجات النفسية لأبنائهم الموهوبين والمتفوقين.
- إشعار الابن الموهوب بأهمية ما توصل إليه من إنجازات وهنا يرى الكاتب أنه إذا نجح الابن في إنجاز أي عمل يقوم به فاستخدام كلمات مثل "كم أنت سعيد بهذا النجاح الذي توصلت إليه؟" وهذا يعني التركيز على إشعار الابن بأنه يجب أن يكون فخوراً بهذا النجاح وما توصل إليه من إنجازات بدلاً من التركيز فقط على إرضاء الأم أو أنها سعيدة من هذا النجاح.
- القيام بأداء العمل يعتبر في حد ذاته قيمة كبيرة، وهنا يؤكد Alvino على أنه إذا نجح الابن في عمل ما مثل قيادة السيارة أو تعلم شيء جديد هنا لا يجب على الأم أن تكافئ الابن بإعطائه نقود أو ما شابه من مكافآت تشجيعية ولكن يرى أن شعور الابن الموهوب بالنجاح في أداء العمل هو في حد ذاته قيمة كبيرة بالنسبة له بالمقارنة بالمكافآت التشجيعية العينية.

الجلسة رقم (٩):

العنوان: اضطراب القلق.

الأهداف:

- تبصير الوالدين باضطرابات القلق.

- تبصير الوالدين بالآثار السلبية لاضطرابات القلق على شخصية الابن الموهوب والمتفوق عقلياً.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

سبق لنا أن تحدثنا عن أن الموهوبين المتفوقين قد يتعرضون لمجموعة من الضغوط والقوى الداخلية والخارجية والتي قد تدفع بهم إلى السعي وراء الكمال.

والسعي وراء الكمال غالباً ما يرجع إلى الضغوط الوالدية حيث تعتبر من أهم الأسباب التي تدفع بالابن الموهوب المتفوق إلى انخفاض مستوى التحصيل الدراسي حيث يشعر الابن بالخوف من الفشل والشعور المستمر بالإثم وعدم الرضا خشية أن تكون النتائج التي يحققها دون المستوى المطلوب والمنتظر منه.

ويرى كثير من الباحثين أن السعي إلى الكمال هي سمة سلبية تدفع صاحبها إلى السعي المحموم وراء أمور مستحيلة وأهداف غير معقولة مما يؤدي به لاضطرابات نفسية خطيرة منها اضطرابات القلق حيث وجد أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الكمالية والقلق والاكتئاب.

كذلك وجد البعض أن الكمالية تعد سبباً أساسياً في انتحار الموهوبين المتفوقين وبخاصة المراهقين حيث تصبح خبرة الفشل بالنسبة لهم بمثابة جرحاً مدمراً لكبريائهم وثقتهم بذاتهم. (Mahoney, 1995; Parker, 2000).

هنا ننتقل إلى نقطة ثانية وهي ما هو اضطراب القلق؟ والإجابة هي أنه حالة انفعالية غير سارة يعاني منها الفرد عندما يشعر بخوف أو تهديد من خطر فعلي أو رمزي قد يحدث وغالباً ما تصاحب هذه الحالة بعض التغيرات الفسيولوجية تتضمن اتساع حدقة العين وازدياد العرق في الكفين وازدياد نبضات القلب أو التنفس السريع وهذه الحالة تسمى بقلق الحالة وهي خبرة عابرة تتفاوت من حيث الشدة وتتذبذب من وقت لآخر.

كما يرى آخرون انفعالا يتسم بالخوف والتوجس من أشياء مرتقبة تنطوي على تهديد حقيقي أو مجهول ويكون من المقبول أحياناً أن نقلق للتحفز النشط ولمواجهة الخطر، ولكن كثيراً من المواقف المثيرة للقلق لا يكون فيها الخطر حقيقياً بل متوهماً ومجهول المصدر. (عبدالستار إبراهيم، ١٩٩٨: ٩).

من هنا نفهم أن القلق هو حالة نفسية غير سارة ومكدرة وخارجة عن سيطرة المريض، ويستثيرها وجود خطر غير معروف مصدره أو خوفه من المستقبل ويصاحب هذه الحالة أعراض نفسية وجسمية وهي غالباً ما تجعل الفرد المصاب بالقلق متشائماً ومضطرباً.

كما يشير البعض إلى أن القلق هو انفعال شديد بمواقف أو أشياء أو أشخاص لا تستدعي الضرورة هذا الانفعال وهو يؤدي في الحالات الشديدة إلى التمزق والخوف ويحول حياة صاحبه إلى حياة عاجزة، يشل قدراته على التفاعل الاجتماعي والتكيف السليم ويشتمل الاضطراب الإنسان بجوانبه الوجدانية والسلوكية والفعلية.

ففي الجوانب الوجدانية نجد أن الفرد تسيطر عليه مشاعر الخوف والاكتئاب والشعور بالعجز وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.

كما أن القلق يؤثر أيضاً على طريقة تفكير الفرد فنجده يتبنى أفكار مطلقة ومتطرفة وغير واقعية ويميل إلى نقد الذات. وسوف نتعرض إلى أعراض القلق بالتفصيل في الجلسة القادمة.

من الملاحظ في عصرنا الحاضر أن القلق يعتبر من المشكلات النفسية الشائعة التي يعاني منها البشر، وذلك إلى الحد الذي جعل الباحثين يطلقون على العصر الآن "عصر القلق".

الجلسة رقم (١٠):

العنوان: أعراض القلق.

الأهداف: تبصير الوالدين بالآثار السلبية للقلق على الجهاز الهضمي والحركي والتنفسي وكذلك الجهاز البولي والغددي .

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

يشير أحمد عكاشة (١٩٩٨ : ٩٥) إلى أن نسبة مرضى القلق الذين يترددون عليهم حسب تخصصاتهم على النحو التالي:

٤٠٪- ٦٠٪ يترددون على أطباء مرضى القلب.

٣٠٪- ٤٠٪ يترددون على أطباء الصدر.

٥٠٪- ٦٠٪ يترددون على أطباء الجهاز الهضمي.

٧٠٪ يترددون على أطباء الأعصاب.

ومن المعلوم أن اضطرابات القلق لها أعراضها المختلفة وهي كالتالي:

أولاً- الأعراض الجسمية:

توجد في مختلف الأعضاء التي يغذيها الجهاز العصبي الإرادي الذي يسيطر عليه الهيبوثلاموس المتصل بمركز الانفعالات ومن ثم تؤدي الانفعالات إلى تنبيه هذا الجهاز العصبي الإرادي ومنها:

أ- **أعراض بجهاز القلب الدوري:** فيشعر المريض بالآلام عضلية فوق القلب مع سرعة دقات القلب مع فرط الحساسية لسرعة نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم.

ب- **أعراض الجهاز الهضمي:** مثل فقدان الشهية، عسر الهضم، صعوبات البلع والشعور بغصة في الحلق، الغثيان والقيء، الإسهال أو الإمساك، آلام ومغص شديد بالبطن وتكثر كلما تعرض الفرد للانفعالات.

ج- **أعراض الجهاز التنفسي:** هنا نجد أن الفرد يشكو من سرعة التنفس وضيق الصدر وعدم القدرة على استنشاق الهواء وسرعة التنفس والنهجان.

د- **أعراض مرتبطة بالجهاز العضلي والحركي:** هنا نجد أن الفرد يشكو من آلام عضلية بالساقين والذراعين والظهر والرقبة والشعور الإعياء والإنهاك الجسدي، التوتر والحركات العصبية، الرعشة في الأطراف.

هـ- **أعراض الجهاز البولي التناسلي:** يتعرض الفرد هنا الذي يعاني من القلق خاصة أثناء حالات القلق والانفعال الشديد إلى كثرة التبول والإحساس الدائم بذلك هذا بالإضافة إلى فقدان القدرة الجنسية عند الرجل واضطرابات الطمث وعدم انتظامه لدى الإناث.

و- **الأعراض الجلدية:** يكون القلق النفسي عامل هام وأساسي في ظهور كثير من الأمراض الجلدية مثل حب الشباب، مرض الصدفية، سقوط الشعر، الإكزيما والأرتيكاريا.

ز- **أعراض مرتبطة بجهاز الغدد:** هنا نجد أن القلق الشديد والانفعالات المصاحبة له تؤدي إلى اضطراب في الغدة الدرقية والبول السكري مع زيادة هرمون الأدرينالين. (أحمد عكاشة، ١٩٩٨ : ١١٨؛ عبد المطلب القريطي، ٢٠٠١: ١٠٥-١٠٦).

الجلسة رقم (١١)

العنوان: العوامل المسببة لحدوث القلق

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار

مضمون الجلسة:

عادة ما يحدث القلق عندما لا يستطيع الفرد التكيف مع الظروف التي تسبب له توتراً وأن أسباب القلق تتداخل فيه عوامل عديدة حيث أن عامل واحد لا يؤدي للقلق وإنما تتضافر العوامل مجتمعة مما يؤدي إلى خلل في التوازن ويسبب القلق النفسي ومنها:

أولاً: الاستعداد الوراثي في بعض الحالات:

وقد تختلط العوامل الوراثية بالعوامل البيئية.

ثانياً: الاستعداد النفسي (الضعف النفسي العام):

والشعور بالتهديد الداخلي أو الخارجي الذي تفرضه بعض الظروف البيئية، الأزمات أو المتاعب أو الخسائر والصدمات النفسية، والمخاوف الشديدة في مرحلة الطفولة المبكرة، مشاعر الذنب والنقص والعجز، تعود الإنسان الكبت وفشله في مواجهة الضغوط الداخلية.

ثالثاً: مواقف الحياة الضاغطة والضغوط الحضارية والثقافية:

الناتجة عن المدنية الحديثة (نحن نعيش في عصر القلق) والبيئة المشبعة بعوامل الخوف والهم والحرمان وعدم الأمن واضطراب الجو الأسري وتفكك الأسرة وعدوى القلق من الوالدين.

رابعاً: مشكلات الطفولة والمراهقة والشيخوخة:

مع التأكيد على التفاعل بين مواقف الحاضر وخبرات وذكريات الصراعات في الماضي، وأساليب المعاملة الوالدية غير السوية كالتسلط والقسوة والحماية الزائدة.

خامساً: التعرض للخبرات الحادة الاقتصادية والعاطفية:

والخبرات الجنسية الصادمة في الطفولة والمراهقة. (حامد زهران، ١٩٩٧: ٤٨٦).

كذلك يرى البعض أن الرفض أو النبذ أيضاً من العوامل المؤدية لحدوث القلق فالخوف من رفض الآخر لنا ومن أنه لن يبادلنا مشاعر المودة والحب يجعل الفرد غير مستريح في المواقف الاجتماعية.

أيضاً العامل الخاص بعدم الثقة حيث يعد نقص ثقة الفرد في ذاته أو في الآخرين أثناء المواقف والخبرات الجديدة.

الجلسة رقم (١٢):

العنوان: تأثير القلق على الأداء العقلي.

الأهداف: تبصير الوالدين بالآثار السلبية للقلق على التحصيل الدراسي للأبن الموهوب والمتفوق المتمثل في عدم القدرة على تخزين المعلومات واسترجاعها وتشتيت الانتباه واضطراب التفكير.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

عندما يكون القلق واقعياً أو حقيقي يكون أقرب ما يكون لمفهوم الخوف العادي إذ يدرك الفرد مصدر خطر خارجي يتهدده ومن أمثلته القلق الذي يعتري الفرد بشأن اختبار أجري له أو مسابقة فالقلق هنا بمثابة علامة على وجود خطر ومن ثم يجب تكريس الجهد والطاقة بالقدر المناسب لمواجهة هذا الخطر بنجاح.

فالوظائف الدافعية الإيجابية للقلق في سلوك الفرد يرتبط بالدرجة المعتدلة أو المتوسطة ولكن عندما يتجاوز القلق هذا الحد المعتدل أو المتوسط تكون له آثار سلبية على الأداء فالقلق عندما يكون درجته بسيطة أو منعدمة يؤدي إلى ضعف الأداء ولا تتوافر الدافعية بالقدر اللازم ولكن المستوى المتوسط يعد دافعاً لأداء جيد للفرد للوصول إلى النجاح. أما إذا كان القلق مفرطا وشديدا هنا يكون القلق معوقاً للأداء حيث تترتب عليه آثار عكسية ويؤدي إلى تشتيت انتباه الفرد ومن هذه الآثار ما يلي:

- تشتيت الانتباه وعدم القدرة على التركيز.
- تشويه الإدراك.
- اضطراب التفكير.
- عدم القدرة على حل المشكلات. فكلما ازاد القلق والمعاناة والمشقة من أعراضه ضعفت القدرة على الطلاقة الفكرية والمرونة وعجز الفرد على أنه يأتي بالأفكار الجديدة والخلاقة.
- عدم القدرة على تحمل الغموض.
- عدم القدرة على التفكير الإبداعي والتمثل في ضعف الطلاقة الفكرية ومرونة التفكير.
- عجز الفرد على الإتيان بالأفكار الجديدة والخلاقة للموقف أو المشكلة.
- علاقة ارتباطية سالبة بين القلق المرتفع والتحصيل الدراسي وأداء العمليات الحسابية.
- كذلك يؤدي القلق المرتفع إلى صعوبة في تخزين المعلومات واسترجاعها حيث يستقبل الفرد ذو القلق المرتفع أجزاء من المعلومات أقل من ذوي القلق المنخفض.
- الطالب الذي يعاني من درجة مرتفعة من القلق يكون عرضة لإعاقة المعلومات في مواقف الامتحان أو التشويش والتداخل المعرفي.

- القلق المرتفع قد يؤدي إلى النجاح في أداء المهام البسيطة لكنه يعوق أداء الأعمال الصعبة والمركبة.
- أثبتت كثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن الطلاب ذوي القلق المرتفع تكون نتائجهم ضعيفة عند الإجابة على الأسئلة الغامضة والصعبة بالإضافة إلى ضعف قدرتهم على تحمل المواقف التي تتسم بالضغوط كالامتحانات ذلك لأن القلق المرتفع يولد لدى الفرد استثارة شديدة وانزعاج وتشويش في التفكير بالإضافة إلى أن هذا الفرد ينتابه في تلك اللحظات مشاعر مبالغ فيها بالتهديد مما يؤثر على أداؤه بالسلب.

الجلسة رقم (١٣):

العنوان: اضطراب القلق وأثره على شخصية الموهوب والمتفوق.

الأهداف: تبصير الوالدين بالآثار السلبية للقلق المرتفع على مستوى الصحة النفسية للأبن الموهوب والمتفوق عقلياً .

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

يرى العلماء والدارسون في هذا المجال أن وجود درجة معقولة من القلق تحث الابن على بذل المجهود الكافي للوصول إلى تحقيق الأهداف لكن الدرجات المرتفعة من القلق تؤثر على:

- مستوى التحصيل الدراسي وبالتالي عدم القدرة على تنمية ما لدى الابن الموهوب المتفوق من قدرات.
- مستوى التفكير الإبداعي.
- شخصية الموهوب والمتفوق فيبدو أكثر عصبية مع عدم القدرة على تحمل الغموض.
- القلق المرتفع يجعل الموهوب والمتفوق أكثر عرضة للإصابة بالأمراض النفسية مثل الاكتئاب والأمراض البدنية مثل الصداع وعسر الهضم.

كما نجد أن ارتفاع نسبة القلق لدى الموهوب تؤدي إلى ظهور الأعراض التالية:

- تغيير واضح في السلوك والحالة المزاجية مثل الاكتئاب وضعف القدرة الحيوية للفرد مما يؤدي إلى الشعور بالكسل غير المبرر.
- الميل للعزلة بدون سبب واضح أو مقبول.
- النشاط الزائد مع ضعف القدرة على التركيز والانتباه.
- الشكوى المستمرة من جانب الابن الموهوب من التعب والإنهاك الجسدي لأقل مجهود يبذل وذلك يفسر سبب هروب الابن من أداء الأعمال التي توكل إليه.
- شكوى الابن الموهوب والمتفوق من اضطرابات النوم مثل النوم المتقطع والإحساس بالأرق أو النوم المستمر لساعات طويلة.
- اضطرابات الهضم والإحساس المستمر بالصداع.

الجلسة رقم (١٤):

العنوان: الضغوط النفسية وأثرها على الابن الموهوب والمتفوق عقلياً.

الأهداف:

- مساعدة الوالدين على فهم الحاجات النفسية للابن الموهوب والمتفوق عقلياً.
- تبصير الوالدين بدورهم في إشباع الحاجات النفسية.
- تبصير الوالدين بالتعرف على الضغوط التي يمارسها الوالدان على الابن الموهوب والمتفوق.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

مضمون الجلسة:

الأعراض البدنية والنفسية للضغوط على الابن الموهوب وما تؤدي إليه من أمراض جسمية مثل الإحساس المستمر بالصداع واضطرابات النوم وارتفاع ضغط

الدم وأمراض القلب كما تؤدي الضغوط الوالدية التي يمارسها الوالدان على الابن الموهوب تؤدي إلى بعض الاضطرابات النفسية مثل الشعور بالاكتئاب والإحباط والعزلة كذلك نجد أن هؤلاء الأبناء الموهوبين والمتفوقين أكثر عرضة للإقدام على الانتحار وذلك ناتج عن إحساسهم بالفشل والناتج عن بعض العوامل مثل:

الوصول للكمالية:

حيث أن هؤلاء الأبناء غالباً ما يحرصون على الوصول للكمالية مما يؤدي بهم إلى مشاعر الإحباط، حيث أن الكمالية هي عبارة عن توقعات مرتفعة تفوق قدرات هذا الابن الموهوب فنجده يضع لنفسه توقعات مرتفعة تفوق ما لديه من قدرات حقيقية، ومن ثم لا تمكنه مستويات نضجه من الوصول إلى تحقيق تلك التوقعات مما يؤدي به إلى الإحساس المستمر بالخوف والقلق والخوف الزائد من الفشل.

المغالاة من قبل الوالدين في مطالبة الابن بتحقيق النجاح:

وهنا نجد أن دور الوالدين في الضغوط التي تمارس على الابن الموهوب والمتفوق والمتمثلة في حث الابن على بذل مجهودات كبيرة باستمرار حتى يحقق المستوى المطلوب والمنتظر منه وهذا أيضاً يعتبر من العوامل المؤدية إلى خوف الابن الموهوب والمتفوق من الفشل والشعور المستمر بالإثم وعدم الرضا عن ذاته.

لذا نرى أن تعبير الوالدين عن مدى حبهم للابن الموهوب يساعده على تحقيق ما لديه من قدرات وطاقات كامنة كما يجب أن يعلم الوالدان أن المناخ الذي يوفره الوالدان يؤثر على سلوك الأبناء بطريقة مباشرة فإذا استطاع الوالدين توفير مناخاً ديمقراطياً يساعد الأبناء على الاقتراح والمناقشة فإن ذلك من شأنه أن يساعد على التواصل والتعاون بين الأبناء والوالدين كما يساعدهم على التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم بانفتاح ودون خوف لأن كبت الطفل لمشاعره السلبية يؤثر على صحته النفسية؛ ولذا على الوالدين أن يحترموا مشاعر وأفكار الابن الموهوب.

لذا يرى Alvino, 1994 أن على الوالدين مراعاة ما يلي:

- تشجيع الوالدين على إظهار مشاعر الحب والدفء خاصة أن هناك بعض الآباء يرفضون إظهار مشاعرهم لأبنائهم.

- تشجيع الوالدين على تقضية أوقات كثيرة مع أبنائهم مع عدم تكليف الابن الموهوب بالواجبات التي لا تتناسب مع عمره الزمني ومع ما لديه من قدرات.
- عدم تكليف الإبن الموهوب بمسئوليات تفوق ما لديه من قدرات وطاقات حيث يؤدي ذلك إلى الإحساس بعدم الأمان Security and Inappropriate.
- مساعدة الموهوب والمتفوق على إدراك حدود وقدرات وإمكانات وجوانب تفوقه.
- أن يساعد الوالدان الابن الموهوب على إدراك جوانب اختلافه عن الآخرين وأن يقدر تلك الاختلافات بمعنى أنها لا تمثل خللاً في شخصيته.
- إشباع حاجة الموهوب إلى احترام أفكاره وآرائه وتقديرها من قبل الوالدين.
- على الوالدين أن يتقبلوا نقاط ضعف الابن الموهوب وأن يتقبلوا أخطاؤه وأن يساعدوه على الشعور بالرضا خاصة عندما يبدأ ببذل قصارى جهده بصرف النظر عن كون الإنجاز مثالياً أم لا.
- ألا يدفع الوالدان الابن الموهوب والمتفوق بشتى الطرق على الإتقان الكامل في أداء العمل وأن يكون الإنجاز مثالياً خشية أن يعرض الابن إلى الخوف المتزايد من الفشل.

الجلسة رقم (١٥):

العنوان: علاج القلق.

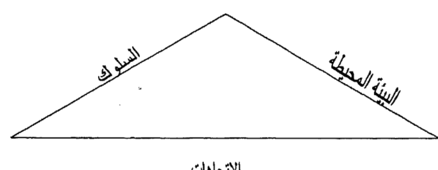
الأهداف:

تبصير الوالدين بالأساليب المناسبة لخفض القلق لدى الأبناء الموهوبين والمتفوقين عقلياً.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار / النمذجة.

مضمون الجلسة:

يرى Alvino (1995:62-46) أن علاج القلق لدى الابن الموهوب يكمن في الثلاث أبعاد المتمثلة في المثلث التالي:



الاتجاهات

أولاً- الاتجاهات:

وهي عبارة عن منظومة المعتقدات والقيم لدى الفرد والتي تكون شخصيته وهنا يكمن دور الوالدين في غرس القيم والمعتقدات والأفكار السليمة مثل تحويل الفرد من شخص متشائم إلى متفائل، عدم الثقة بالنفس/ الثقة بالنفس وهناك فرق بين كيفية غرس تلك القيم والمعتقدات وبين أسلوب السيطرة أو التسلط. هنا يريد أن يقول الكاتب أنه على الوالدين أن يغرسا تلك القيم في الطفل بالأساليب السوية في التربية وليس عن طريق أسلوب السيطرة أو التسلط.

وهذا يعني أنه على الوالدين أن يفسحا قدر من الحرية للطفل وإتباع أسلوب طرح البدائل، وبهذا يشعر الطفل الموهوب أنه قادر على السيطرة والتحكم في توجيه قدراته وأوقاته وطاقاته وإدارة الوقت بالشكل المناسب له مما يؤدي إلى إيمان الطفل بقدراته والثقة بالنفس وكيفية التعامل مع المواقف.

كذلك يقترح الكاتب نشاط يمارسه الوالدين مع الطفل وهو عبارة عن تعليم الطفل تكرار العبارات التالية: "أنا أستطيع القيام بعمل كذا وكذا ومساعد الوالدين للطفل على تكرار المحاولات للوصول إلى النجاح وعدم الاستسلام للفشل.

ثانياً- السلوك:

هو عبارة عن تدريب الفرد على الاسترخاء وكيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة والإحساس بالتوتر (الاستجابة للضغوط والتوتر) وهناك بعض النصائح لخفض القلق مثل:

١ - تشجيع التفكير في شيء واحد في وقت معين Encourage thinking "one-thing-at-a time":

وهو أن تدرب طفلك على التركيز في عمل واحد أو القيام بنشاط معين في وقت محدد.

مثال: أن تجعل طفلك يختار رقم واحد وهو مغلق العينين وجعله يكرر هذا الرقم عدة مرات في سره وعندما يطرأ على الفرد أي أفكار تشتت ذهنه عن هذا الموضوع يحاول أن لا يعير له أي اهتمام ويركز في تكرار الرقم.

٢- استرخاء العضلات Practice muscle relaxation:

وهو مبدأ أساسي في علاج القلق حيث أن القلق واسترخاء العضلات لا يمكن أن يتواجد في وقت واحد (استرخاء العضلات يقضي على مشاعر القلق) وهناك تدريب يساعد على استرخاء العضلات كما يلي:

يقف الفرد مع ضم قبضة اليد اليمنى ويضغط عليها بشدة ثم يقوم بدفع الذراع بعيداً عن الجسم ثم يرخي رويداً عضلة الذراع ويضعها بجانبه مع تكرار ذلك التمرين وعليه أن يلاحظ الفرق بين الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الجسم.

٣- التدريب على التنفس بعمق Practice deep breathing:

جعل الفرد يجلس ويضع يديه على بطنه وجعله يتنفس بعمق مع غلق العينين ويأخذ نفس للشهيق ثم يحبس أنفاسه ويعد من ١ إلى ٤، مع التأكيد على ألا يتحرك الطفل أثناء نشاط التنفس بعمق. ثم دعه يتخيل أن مسببات القلق في هذه اللحظات تترك جسمه.

مع التأكيد على أن الفرد يستخدم الأنف في عملية الشهيق وليس الفم ثم يحاول أن يخرج الزفير عن طريق الفم. مع توجيه نظر الابن إلى التفكير في بعض النشاطات الغير تقليدية المحببة للابن مثل ركوب الدراجة، نط الحبل أو تمرين لمس الأصابع.

٤- البيئة المحيطة Environment: وهي البعد الثالث:

وهي تتضمن كل ما يحيط بالطفل ابتداء من الأسرة وغيرها من العوامل التي تساعد على تشكيل أو تكوين شخصيته وتنمية المشاعر الإيجابية.

الجلسة رقم (١٦):

العنوان: دور الوالدين في علاج القلق لدى الابن الموهوب والمتفوق عقلياً.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

يرى (1994) ,Alvino أن إصابة الابن الموهوب والمتفوق باضطراب القلق يكمن وراءها الضغوط الوالدية التي يمارسها الوالدين والتي تحثه باستمرار على الوصول إلى الكمالية ومن ثم يصبح لديه الشعور الدائم بالخوف من الفشل.

فكما سبق أن أوضحنا فإن الاتجاهات الوالدية وهي عبارة عن منظومة المعتقدات والقيم لدى الفرد والتي تكون شخصيته وهنا يمكن دور الوالدان في غرس تلك القيم والمعتقدات والأفكار السليمة. ومن هنا يحدثنا الكاتب عن الأساليب التي يستخدمها الوالدان مع الابن الموهوب **وهي كالتالي:**

- تقبل الوالدان للابن يؤدي إلى النمو السليم حيث يؤدي إلى شعور الابن بأنه يحظى بالتقدير والحب من جانب الوالدين.
- هناك الأساليب الديمقراطية وهي تعبر عن مدى الديمقراطية والحرية والاحترام الذي يمنحه الوالدين للابن الموهوب خلال تصرفاته التي تتصل بمختلف شئون حياته الشخصية والمنزلية والمدرسية والاجتماعية.
- الأسلوب الديمقراطي الذي يمارسه الوالدان يشجع الابن على المناقشة والاستفسار عن الأمور التي يصعب عليهم فهمها بالإضافة إلى مناقشة الأخطاء بدلاً من توجيه اللوم لهم.

فالوالدان من خلال هذا الأسلوب يحترمان فردية الابن ولا يفرضان عليه سلطتهم وسطوتهم فهو قائم على الحرية والإيجابية. هذا بالإضافة إلى أن الوالدين يقومان بتشجيع الابن على اتخاذ مواقف إيجابية تجاه ما يتعرض له من خبرات؛ ولهذا فإن النمط الديمقراطي عامل هام من عوامل التكيف السليم للابن فهو يخلق أفراد قادرين على تحمل المسئولية والتفكير السليم والتعاون مع الآخرين بإيجابية.

كذلك يجب أن يمتنع الوالدين عن السلوكيات التالية:

- استخدام أسلوب النقد المستمر حيث أن هؤلاء الآباء غالباً ما يتوقعون مستويات غير واقعية عن الابن الموهوب.
- التسلط الوالدي ويتم ذلك من خلال التدخل المستمر في حياة الابن الموهوب بغض النظر عن رغباته.
- التركيز المستمر من جانب الوالدين على الأنشطة الدراسية وعدم إعطاء الابن الموهوب الفرصة ليقوم ببعض الأنشطة الاجتماعية واللعب مع الأفراد.
- حرمان الابن الموهوب من الاشتراك في الأنشطة الرياضية والفنية والتي يمكن أن تنمي لدى الطفل القدرات الإبداعية.

ولهذا يجب على الوالدين مراعاة ما يلي:

- أن يعطيا قدر من الحرية للابن الموهوب وإتباع أسلوب طرح البدائل في مواجهة المواقف الجديدة، وبهذا يشعر الابن أنه قادر على السيطرة والتحكم في توجيه قدراته وإدارة الوقت بالشكل المناسب له مما يؤدي إلى إيمان الموهوب بقدراته والثقة بالنفس وكيفية التعامل مع المواقف الجديدة.
- أن يمارس الوالدان هذا النشاط مع الابن وهو عبارة عن مساعدته على تكرار العبارات التالية "أنا أستطيع القيام بعمل كذا وكذا مما يساعد على تكرار المحاولات للوصول إلى النجاح وعدم الاستسلام للفشل.
- تشجيع الوالدين على احترام مشاعر الابن الموهوب ويتم ذلك من خلال إعطاء الفرصة للابن للتعبير عن نفسه وآرائه وأفكاره من خلال المناقشات التي تدور بين الوالدين والطفل مع تشجيع الوالدين على مهارة الإنصات الجيد لما يبديه الابن من آراء ووجهات نظر.
- تشجيع الوالدين على إظهار مشاعر الحب والدفء للابن الموهوب خاصة أن هناك بعض الآباء يرفضون إظهار مشاعرهم لأبنائهم.

- تشجيع الوالدين على قضاء أوقات كثيرة مع أبنائهم.
- إعطاء اهتمام كبير للأوقات التي يجتمع فيها أفراد الأسرة لمناقشة احتياجاتهم النفسية.
- إظهار الاحترام لوجهة نظر الطفل إزاء بعض الأمور وعدم مصادرة رأيهم أو التقليل من أهمية ما يبدونه من آراء حول موضوع معين وعلى العكس من ذلك يجب إتاحة الفرصة من جانب الوالدين لسماع وجهة نظر الطفل حتى ولو كانت لا تتفق مع وجهة نظر الوالدين حيث أن عقلية الطفل الموهوب تتسم بالنقدية ومن ثم يجب إعطاؤه الفرصة لكي يعبر عن وجهة نظره عن طريق المناقشات والدخول في محاولات مع الآخر.
- مساعدة الابن الموهوب على الاستقلالية من خلال ترك الفرصة للابن الموهوب لكي يختار ألوان ملابسه بحرية تامة أو نوعية القصص التي يقرأها قبل النوم ونوعية الوجبات المحببة إليه.
- كما يرى الكاتب أن هناك عددا من القواعد لتعديل سلوك الابن الموهوب:
- إقامة الحدود لتصرفاته ولكن عن طريق الإقناع واحترام القوانين حيث يجب أن يعرف الطفل أن قوانين اللعبة لن تتغير، ومن ثم ينطبق ذلك على حياة الابن التي يجب أن يحكمها قوانين محددة وأن يتم ذلك عن طريق الإقناع مع مراعاة أن تكون تلك بسيطة من حيث التطبيق.
- تحديد وقت معين ومكان محدد لمناقشة الموضيع الخاصة بالابن الموهوب مثل اختيار الوقت الهادئ المناسب لجميع أفراد الأسرة المشاركين في المناقشة.
- ترك الابن الموهوب ليقوم ببعض الأعمال والألعاب التي تتناسب مع عمره الزمني بمعنى ألا يطلب من الطفل التصرف مثل الراشدين أو الكبار.

الجلسة رقم (١٧)، و(١٨):

العنوان: تطبيق الجلسة السابقة (الجزء العملي للجلسة السابقة).

الأهداف: تدريب الوالدين على استخدام وسائل التشجيع والمدح الفعال.

الفنيات: لعب الدور – التغذية الراجعة – التعزيز.

مضمون الجلسة:

يرى (Alvino, (1994 أن استخدام وسائل التشجيع والمدح الفعال حيث يؤثر هذا الأسلوب على القدرات الإبداعية للابن الموهوب والمتفوق حيث يرى أن الأساليب الوالدية إما أن تؤدي إلى تنمية تلك القدرات وتعمل على إخفاءها خاصة تعليقات الوالدين على أعمال الابن الموهوب ومن هذه الأساليب:

١- **التركيز على الأسلوب والنتيجة معاً:** مع مراعاة عدم التركيز على أحدهما فقط.

فمثلاً عندما يقوم الابن الموهوب والتفوق بعمل ما جيد (مثل رسم صورة) فلو اكتفى الوالدين بقول "إن هذا الرسم جيد جداً مع إبداء إعجابهما بالصورة مع إغفالهما للمجهود الذي بذله الابن الموهوب أثناء عملية الرسم، فهذا يعتبر خطأ؛ لأن هذا التعقيب يؤدي إلى فتور حماس الابن للعمل والجهد المبذول. ولكن الأفضل أن يركز الوالدان على الطريقة التي استخدمها الابن في الرسم وكذلك الجهد المبذول.

٢- **إشعار الابن الموهوب بأهمية ما توصل إليه من إنجازات:** هنا نجد أن استخدام الوالد – بعد أن يقوم الابن بعمل معين – كلمات مثل: "كم أنت سعيد بنفسك؟" حيث أن هذا من شأنه أن يشعر الابن بأنه فخور بما توصل إليه من إنجازات بدلاً من التركيز فقط على إرضاء الوالد من خلال الكلمات: "أنا مبسوط منك لأنك فعلت كذا".

٣- **إشعار الابن الموهوب بأن العمل في حد ذاته قيمة:** وتتم هذه الطريقة من خلال ملاحظة سعادة الابن عندما يقوم بإنجاز عمل ما مثل النجاح في مادة ما أو إحراز تقدم في مهارة معينة، في هذه الحالة لا يجب على الوالد أن يكافئ الابن بإعطائه نقود أو حلوى أو ما شابه وذلك لأن إحساس الابن بالنجاح في عمل ما هو في حد ذاته يعتبر من المكافآت التشجيعية الكبيرة وإنما فقط من خلال مشاطرة الابن هذا الإحساس الجميل.

٤- **مدح التفاصيل:** تتم هذه الطريقة من خلال تعليقات الوالد على الأعمال التي يقوم بإنجازها الابن الموهوب والنجاح فيها بتفوق، هنا يجب على الوالد عدم

الاكتفاء بالتعليق على العمل بوجه عام وإنما ضرورة التركيز من قبل الوالد على تفاصيل العمل.

تقوم المؤلفة بتدريب الوالدين على كيفية استخدام الطرق السالفة الذكر في الجلسة رقم (١٦) من خلال فنية لعب الدور حيث تطلب من كل مشارك أن يقلد دور الوالد المدرك بشكل جيد لتلك الطرق مع توضيح استخدام هذا الدور في خفض مشكلات الابن الموهوب ثم يطلب من المشاركين مناقشة وإبداء آرائهم فيما قام به من دور الوالد.

ثم تعمد المؤلفة إلى التعزيز المعنوي للمشارك الذي أدى دوره جيداً وفي النهاية يقوم ببلورة الصورة المثالية لتلك الطرق سالفة الذكر المطلوب تنفيذها في الأسرة فيما يتعلق بكيفية الإفادة منها بشكل عملي في خفض درجة التوتر لدى الابن الموهوب وذلك لكي يساعد الوالدين الابن الموهوب على فهم ذاته وتقبلها وبلورة مفهوم إيجابي عنها يقوم على الوعي بجوانب القوة والضعف في شخصيته كذلك مساعدة الموهوب والمتفوق على إدراك حدود قدراته وإمكاناته وجوانب تفوقه وامتيازه وتعميق الاستبصار بها.

ثامناً: برنامج العلاج المعرفي السلوكي لعلاج اضطراب القلق:

إعداد أ.د/ سهير محمود أمين

يعد البرنامج العلاجي المستخدم في الدراسة من الأدوات الأساسية التي تم إعدادها لتحقيق أهداف الدراسة، وهو برنامج علاجي يشتمل على العديد من الأساليب والفنيات بما يتناسب مع الجلسات النفسية وطبيعة الاضطراب.

ويعتمد العلاج المعرفي على العمليات المعرفية وتأثيراتها النفسية التي تأتي من اضطراب حالات التفكير (Michael, 1997: 702) وقد وضع بيك Beck A. الملامح الرئيسية للعلاج المعرفي السلوكي الذي يركز على تأثير الأفكار في الانفعالات والسلوكيات، ويهدف إلى إقناع الفرد بأن معتقداته غير منطقية، وأن توقعاته وأفكاره السلبية وعباراته الذاتية هي العامل الرئيسي لحالة سوء التكيف التي يعيشها الفرد، ويهدف العلاج إلى تعديل الإدراك المشوه لديه وإبداله بطرق

أخرى للتفكير، تكون أكثر ملاءمة مما يؤدي إلى إحداث تعبيرات معرفية وانفعالية وسلوكية لدى الفرد (Cerow, R., 1991: 70).

هـذا، وللعـلاج المعـرفي الـسلوكي أسـاليب متعـددة. ومـن الفنيـات التـي استخدمتها المؤلفة في البرنامج العلاجي ما يلي:

١ - التدريب على الاسترخاء Relaxation:

عالم النفس الأمريكي Jacobsen من أول العلماء الذين بحثوا في تدريبات الاسترخاء وتطبيقاتها في مجال العلاج النفسي، ولقد توصل إلى أن حالة الاسترخاء خبرة مضادة لحالة القلق والانفعالات الحادة.

وتقوم الفكرة الأساسية لهذه الفنية على أن الجسم في حالة التوتر والقلق يتعرض لعمليتين هما الشد العضلي، والتوتر النفسي وتكون جميع عضلات الجسم مشدودة في درجة توازي التوتر النفسي، الذي يكون عليه في حالة القلق، وإذا تم تحويل حالة التوتر والشد العضلي لجسم الإنسان إلى حالة الاسترخاء، فإن التوتر لا يمكن أن يستمر إنما يتحول إلى حالة من الاسترخاء مما يخفض درجة القلق عند الإنسان .

ويقصد بالاسترخاء العضلي التوقف الكامل لكل الانقباضات والتقلصات العضلية، وسوف تستخدم في هذه الدراسة طريقة الاسترخاء العضلي المتدرج، التي تتطلب من العميل العمل علي توتر المجموعة العضلية أو الاحتفاظ بوضع التوتر لفترة وجيزة ثم الاسترخاء، بمعني تركيز الانتباه على ترك التوتر ينصرف، ثم استشعار الاسترخاء بالمجموعة العضلية، و هذا الأسلوب يعتمد على إدراك الفرق بين التوتر والاسترخاء والمشاعر المصاحبة لكل منهما.

(Feltham, and Horton2000:129)

ويفضل المعالج السلوكي البدء بالتدريب على استرخاء عضلات الذراعين لسهولة ذلك من ناحية، ولكي يتعلم العميل معني الاسترخاء العضلي ونتائجه من ناحية أخرى ثم يتم الانتقال بعد ذلك إلى منطقة الرأس لأن تأثيرات كف القلق والتوتر غالباً ما يتم الحصول عليها باسترخاء عضلات الوجه ومنطقة الرأس بشكل عام (عبد الستار إبراهيم، ١٩٩٨: ١٦١).

٢- الحوار الذاتي Monologue Technique:

قدم هذه الطريقة ميشنبوم Meichenbaum والتي تسمي بالتحصين التدريجي ضد الضغوط النفسية، وتستخدم من خلالها تعليمات تتمثل في الحديث الذاتي، وتقوم فكرة الأحاديث الذاتية على فرض مؤداه أن الأشياء التي يقولها الناس لأنفسهم تحدد الأشياء التي يفعلونها، ومن ثم نجد أن الفرد يسلك بحسب ما يفكرP ولذا نجد أن دور المعالج هو تدريب الفرد لتعديل مستوي أفكاره التي تثير القلق والاكتئاب وعدم الثقة بالنفس، وذلك بناء على أن حديث المرء مع نفسه وما يحويه من انطباعات وتوقعات عن المواقف التي تواجهه هو السبب في تفاعله المضطربP ولهذا يعتمد العلاج هنا على محاولة تحديد مضمون هذا الحديث والعمل على تعديله كخطوة أساسية لمساعدة الفرد في التغلب على اضطرابه خاصة في المواقف التي تثير القلق . (رئيفة عوض،٢٠٠١: ١١٢).

٣- التعريض Exposure Technique:

هو مكون رئيسي في العلاج المعرفي السلوكي لاضطراب القلق حيث يتضمن تعريض الفرد للموقف الذي تسبب له القلق، ولقد وجد المتخصصون في هذا المجال أن التعريض المستمر للمثيرات المسببة للقلق ينتج عنها تشتت استجابة القلق، وتختلف طريقة التعرض من حيث مكان أو أسلوب المواجهة كالآتي:

أولاً- التعرض الميداني والتعرض التخيلي:

يتم تصور الموقف التخيلي بدلاً من المواجهة الواقعية، حتى يتم التعود عليه وإضعاف القلق، وفي حالة استخدام التعرض الميداني والتعرض التخيلي في الجلسات العلاجية، يفضل البدء بالتعرض التخيلي لمثيرات القلق للموقف ثم التعرض الميداني.

ثانياً- من حيث أسلوب المواجهة:

وهنا نجد أن التعريض دفعة واحدة حيث يتم مواجهة المثير دفعة واحدة بدون تدرج أو التعريض المتدرج حيث يتم تعريض الفرد للمثيرات التي تسبب القلق على مراحل متدرجة من حيث الشدة (محمد سعفان، ٢٠٠٣: ١٤٢).

٤- فنية المراقبة الذاتية Self-Monitoring:

ويقصد بها قيام العميل بملاحظة وتسجيل ما يقوم به في نماذج معدة وفقاً لصيغة مشكلة العميل وهي تستخدم لتشخيص المشكلة، ومتابعة العلاج والهدف الأساسي لها هو التركيز على زيادة القدرة على ضبط النفس من خلال مراقبة الذات وتقييمها وتعزيزها، وهي تعتبر من فنيات التحكم في الذات، حيث تهدف إلى تدريب الفرد على التعرف على الإدراكات غير التوافقية وطرق التحكم في القلق من خلال مراقبة الذات وتسجيل الأفكار والمشاعر والسلوكيات ثم تقييم الذات Self-evaluation وهي تعتبر من الخطوات الهامة للتعامل مع الأفراد ذوي القلق المرتفع لأنها تساعد الفرد على أن يكون موضوعياً مع نفسه مما يساعد على تحديد مشكلة بأسلوب علمي، واستخدام تلك المعلومات كأساس للتعايش، ومن ثم تتزايد السلوكيات المرغوب فيها وتتناقص السلوكيات غير المرغوب فيها. (Eisen and Kearney 1995:153).

ويستحسن أن يبدأ المعالج في استخدام المراقبة الذاتية مبكراً في الجلسات، لكي يتمكن من التعرف على مشكلة العميل، وأيضاً لمتابعة العملية العلاجية حيث أنها تؤدي إلى انخفاض معدل تكرار السلوكيات غير المرغوب فيها .

٥- تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها:

يعتقد آرون بيك (٢٠٠٠) أن الفرد قد يكون غير مدرك تماماً للأفكار التلقائية التي تؤثر على سلوكه غير أنه بشيء من التدريب يكون بإمكانه إدراك هذه الأفكار والتعرف عليها من خلال هذه الفنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها حيث يطلب المعالج من الفرد المضطرب، أن يركز على تلك الأفكار التي تسبب له توتراً لا مبرر له أو تدفعه إلى سلوك سلبي انهزامي، وتلك الأفكار تزداد قوة بزيادة شدة الاضطراب، ففي الاضطرابات النفسية الشديدة مثل الاكتئاب تكون تلك الأفكار واضحة، أما في حالات الاضطرابات الخفيفة مثل الشعور بالقلق من الأماكن التي تضايقهم وتزعجهم فقد تختفي هذه الأفكار التلقائية، ولكن بشيء من التركيز يستطيع الفرد أن يظهرها ويتعرف عليها وهناك بعض الفنيات التي تساعد المضطربين على تحديد أفكارهم التلقائية السلبية ومن أهمها:

(أ) **مناقشة الخبرات الانفعالية:** حيث يطلب من الفرد المضطرب تذكر آخر موقف مرتبط بالحالة الانفعالية على أن يتذكرها جيداً ويصفها بشيء من التفصيل مع محاولة تذكر الأفكار المرتبطة بظهور واستمرار رد الفعل الانفعالي (ضيق - غضب - حزن)

(ب) **استخدام التخيل لإعادة الخبرة الانفعالية (عن طريق لعب الدور):** حيث يطلب المعالج من الفرد المضطرب تخيل الموقف وتمثيله ثم استخدام الأسئلة البسيطة المباشرة من جانب المعالج لإثارة الأفكار التلقائية .

٦- فنية التخيل Imagine Technique:

يطلب المعالج من الفرد المضطرب تخيل المواقف التي تبعث على الخوف والقلق لديه وذلك على عكس تقليل الحساسية التدريجي والذي يشتمل على الانتقال بالفرد تدريجياً من الموقف الأقل إثارة إلى الموقف الأكثر إثارة لكن في هذه الفنية يبدأ المعالج بالموقف الذي يبعث على الحد الأقصى من الإثارة والتوتر والقلق، وذلك بهدف توضيح العلاقة بين التفكير والعواطف كما سيتم توضيحيه في الجلسات العلاجية .

٧- لعب الدور Role Play:

وفيه يعبر الفرد عن اتجاه جديد أو أفكار عقلانية مناسبة وعلية فإن الاتجاه الجديد سوف يتحول غالباً إلى خاصية دائمة مما يساعد على الدخول في المواقف الجديدة بثقة أكبر بالإضافة إلي المشاعر الإيجابية التي تسيطر عليه بعد أن يتقن تمثيل الدور بطريقة انفعالية وسلوكية مناسبة، كما أن أداء الدور يساعد الفرد على تعلم المهارات الاجتماعية المناسبة للدور.(عبد الستار إبراهيم وآخرون، ١٩٩٣: ١٣٢).

٨- الواجبات المنزلية:

تلعب الواجبات المنزلية دوراً هاماً في كل العلاجات النفسية ولها دور خاص في زيادة فاعلية العلاج المعرفي وتتمثل هذه الفنية في تحديد مجموعة من السلوكيات والمهارات التي يتعين أداؤها من قبل العميل سواء في المنزل أو المدرسة ويتم تحديدها في نهاية كل جلسة وأن تتم بصورة تدريجية ومن السهل البسيط للسلوك المركب على أنه لا يتم الانتقال من نمط سلوكي معين إلى الآخر حتى يتم التأكد من نجاح تنفيذ السابق (Walden, E. et al. 1981:216) .

هــدف البرنامج:

يهـدف هـذا البرنـامج إلى تخفيـف حـدة القلـق الـذي تعـاني منـه الطالبـات المتفوقات عقلياً بمدارس الثانوية العامة ومساعدتهن على الفهـم الأفضل لـذواتهن والاستبصار باحتياجاتهم.

ثانياً- الأهداف الإجرائية:

- تدريب أفراد المجموعة التجريبية على المراقبة الذاتية للأفكار والتخيلات السلبية وإخراجها إلى حيز التفكير العقلاني .
- تعـديل الاتجاهـات الـسلبية باسـتخدام إعـادة البنـاء المعـرفي والتـي تتمثـل في إحلال الأفكار الإيجابية محل الأفكار السلبية .
- التعرف على العلاقة بين الأفكار والمشاعر.
- بيان فاعلية تدريبات الاسترخاء على خفض القلق.

ثالثاً: حدود البرنامج:

استمر تطبيق البرنامج شهرين وأسبوع (٩ أسابيع) ، بواقع جلستين أسبوعياً وتستغرق الجلسة الواحدة ساعة ونصف.

رابعاً: مراحل تطبيق البرنامج:

أ- مرحلة البدء:

وهـي تـضم الجلـسة الأولى ويـتم مـن خلالهـا التعـارف بـين المؤلفـة والأفـراد المـشاركين في البرنـامج، مـع عـرض لأهـداف البرنـامج ومحتـواه بأسـلوب مبـسط والاتفاق على زمن ومكان إجراء الجلسات العلاجية.

ب- مرحلة الانتقال:

وهـي تـضم الجلـسات مـن الثانيـة إلى الـسابعة وهـدفها التركيـز عـلى النقـاط التالية:

- تقـديم بعـض المفـاهيم النظريـة عـن القلـق وأسـبابه وتأثيراتـه الـسلبية عـلى شخصية الموهوب والمتفوق عقلياً بالإضـافة إلى تـأثيره الـسلبي عـلى المـستوى الأكاديمي له.

- شرح العلاقة بين التفكير والانفعال والسلوك .
- إعطاء فكرة عن المهارات المعرفية للتحكم في القلق .

ج- مرحلة العمل البناء:

وهي تضم الجلسات من الثامنة وحتى السادسة عشرة، وهدفها تقديم خطة التغلب على مشكلة القلق لدى الموهوبين المتفوقين عقلياً من خلال استخدام فنيات ممارسة الاسترخاء والحوار الذاتي، مراقبة الذات، لعب الدور، والتعريض والواجبات المنزلية، المحاضرة/ المناقشة.

د- مرحلة الإنهاء:

وهي تتضمن الجلسة الأخيرة حيث من خلالها يتم بلورة الأهداف التي تحققت من خلال البرنامج ويوضح الجدول رقم (١٠) رسم تخطيطي للبرنامج العلاجي المعرفي السلوكي.

جدول (١٠)

تخطيط للبرنامج العلاجي المعرفي السلوكي

رقم الجلسة	الهـدف	زمن الجلسة الواحدة	العينات
جلسة (١)	التعارف بين المؤلفة والأفراد المشاركين في البرنامج تعريف بالهدف من البرنامج	٩٠ دقيقة	الحوار والمناقشة
جلسة (٢) و(٣)	شرح المفاهيم الخاصة بإضطراب القلق - الأسباب والأعراض الجسمية - أثر القلق على النواحي الجسمية والعقلية والانفعالية للفرد . - التأثير السلبي للقلق على الأداء الأكاديمي للابن الموهوب والمتفوق عقلياً.	٩٠ دقيقة	المحاضرة / المناقشة والحوار الواجب المنزلي
جلسة (٤) و(٥)	شرح فنية الاسترخاء التدريب على ممارسة الاسترخاء	٩٠ دقيقة	المحاضر / المناقشة والحوار - النمذجة - الواجب المنزلي
جلسة (٦)	التأكيد على تعلم فنية الاسترخاء وتعميقها. شرح فنية مراقبة الذات والتدريب عليها	٩٠ دقيقة	المحاضر / المناقشة والحوار - النمذجة / مراقبة الذات الواجب المنزلي
جلسة (٧)	شرح فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها	٩٠ دقيقة	المحاضرة / المناقشة والحوار ممارسة الاسترخاء / مراقبة الذات

تابع جدول (١٠):

رقم الجلسة	الهـدف	زمن الجلسة الواحدة	الفنيات
جلسة (٨)	- التدريب على فنيه تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها عن طريق مناقشة أحداث الخبرات الانفعالية	٩٠ دقيقة	لعب الدور – التخيل – ممارسة الاسترخاء – الواجب المنزلي
جلسة (٩)	- التدريب على فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها - استخدام التخيل لإعادة الخبرة الانفعالية	٩٠ دقيقة	لعب الدور – ممارسة الاسترخاء — المراقبة الذاتية – التخيل – الواجب المنزلي
جلسة (١٠)	شرح فنية الحوار الذاتي	٩٠ دقيقة	المحاضرة / المناقشة والحوار – المراقبة الذاتية – الواجب المنزلي
جلسة (١١) و(١٢)	التدريب على فنية الحوار الذاتي	٩٠ دقيقة	ممارسة الاسترخاء / الحوار الذاتي – لعب الدور – المراقبة الذاتية – الواجب المنزلي
جلسة (١٣)	شرح فنية التعريض	٩٠ دقيقة	المحاضرة / المناقشة والحوار – مراقبة الذات – الواجب المنزلي
جلسة (١٤) و(١٥)	التدريب على فنية التعريض (التعريض المتدرج)	٩٠ دقيقة	ممارسة الاسترخاء– المراقبة الذاتية– التعريض– لعب الدور – الواجب المنزلي
جلسة (١٦)	التدريب على فنية التعريض من خلال تعريض العضو لمواقف اجتماعية حية	٩٠ دقيقة	ممارسة الاسترخاء – التعريض– لعب الدور – المراقبة الذاتية
جلسة (١٧)	- تلخيص للجلسات السابقة تطبيق مقياس اضطراب القلق	٩٠ دقيقة	المناقشة والحوار

تاسعاً :جلسات البرنامج:

الجلسة رقم (١):

العنوان: تعارف بين المؤلفة والأفراد المشاركين في البرنامج من خلال إقامة علاقة ودية بين المؤلفة والطالبات المتفوقات عقلياً.

الأهداف:

- تعريف الهدف من البرنامج .
- الاتفاق على زمان ومكان عقد الجلسات .
- محاولة تنشيط دافعية الطالبات نحو التعليم والتدريب على المهارات

الجلسة رقم (٢،٣):

العنوان: اضطراب القلق " الأسباب والأعراض".

الأهداف:

- تبصير الطلبات بالآثار الجسمية والنفسية الناتجة عن اضطراب القلق.
- كما سبق ذكره في الجلسات الخاصة بالبرنامج الإرشادي الوالدي.
- الوعي بأهمية العلاج المعرفي والسلوكي.

الفنيات: المحاضرة/ المناقشة والحوار، الواجب المنزلي.

مضمون الجلسة:

تقوم المؤلفة بشرح المباديء الأساسية للعلاج المعرفي السلوكي بحيث يعرف الفرد أن له أهمية كبيرة لمساعدته في التغلب على اضطراب القلق الذي يؤثر على الأداء الأكاديمي له بالإضافة إلى تأثيراته السلبية على شخصية الفرد ويستمد العلاج المعرفي السلوكي أهميته من أن الأفكار التي تظهر بصورة تلقائية تنطبع في ذهنه ولا يشعر بها إلا إذا ركز انتباه عليها وذلك من خلال التدريب على ذلك، ثم أعطت المؤلفة الأفراد المشاركين نموذج المراقبة الذاتية لتسجيل المواقف اليومية التي يشعر فيها بالتوتر والضيق قبل وأثناء وبعد المواقف التي يشعر فيها بالخوف، وذلك في ظل المراقبة الذاتية.

الواجب المنزلي:

تكليف أفراد المجموعة بتسجيل بعض المواقف الضاغطة التي تسبب لهم الضيق والتوتر.

الجلسة رقم (٤):

العنوان: شرح فنية الاسترخاء.

الأهداف:

- الوعي بأهمية الاسترخاء والدور الذي تقوم به الفنية في خفض التوتر والقلق.
- التدريب على تمرينات الاسترخاء.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار/ النمذجة.

مضمون الجلسة:

لا شك أن الضغوط النفسية تعتبر سمة العصر حيث أننا نعيش عصر القلق والتوتر وذلك بسبب سرعة إيقاع الحياة، والناس تستجيب للاضطرابات الانفعالية كالقلق والخوف والاكتئاب بتغيرات وزيادة في توتر العضلات، فالإنسان عندما يكون قلقاً يشعر أن عضلات جسمه مشدودة ومتوترة، فنجده يشكو من الصداع وآلام في جسمه وشعور بالإرهاق و الإحساس بزيادة ضربات القلب، وتقوم الفكرة الأساسية لفنية الاسترخاء على أن الجسم في حالة القلق والانفعالات يتعرض لعمليتين هما الشد العضلي والتوتر النفسي، وبالتالي تكون جميع عضلات الجسم مشدودة في درجة توازي التوتر النفسي، الذي يكون عليه الإنسان في حالة القلق، وإذا تم تحويل حالة التوتر والشد العضلي في جسم الإنسان إلى حالة من الاسترخاء فإن التوتر لا يمكن أن يستمر مما يخفض درجة القلق وبالتالي لا يكون الإنسان متوتراً جسمياً .

ومن هنا نجد أن الاسترخاء عامل عضلي نفسي يعمل على خفض التوتر وذلك بناء على أن الخبرة الذاتية لأي حالة من الحالات الوجدانية مرتبطة بعملية تقلص العضلات التي ترافقها بشدة، بمعنى أن هناك علاقة ارتباطية بين درجة

التوتر العضلي وبين إدراك الفرد لحالته الانفعالية، فإذا زال التوتر العضلي فإن الإنسان تزول عنه حالة التوتر النفسي الوجداني وعملية الاسترخاء تساعد إطلاق التوتر والقلق هذا بالإضافة إلى أن إطلاق التوتر العضلي يحسن قدرة الإنسان على الاستماع لما يقوله الآخرون والتفكير بشكل أفضل (حسام الدين عزب ١٩٨١: ١١٢).

جلسة رقم (٥):

العنوان: التدريب على فنية الاسترخاء.

الأهداف: تدريب الطالبات على ممارسة الاسترخاء.

الفنيات: ممارسة التدريب على الاسترخاء – الحوار والمناقشة.

مضمون الجلسة:

كما سبق القول أن لجوء الفرد لتدريبات الاسترخاء قبل أو بعد تعرضه لموقف التوتر يمكن أن يسهم بشكل فعال في خفض التوتر مما يساعد الإنسان على التعامل مع الضغوط الحياتية بالطريقة الصحيحة حيث أن كثيرا من المواقف اليومية تسبب للإنسان التوتر، ومن ثم فإن لجوء الفرد لتدريبات الاسترخاء قبل أو بعد تعرضه للموقف المثير للتوتر من الممكن أن يسهم بشكل فعال في خفض التوتر .

بعد ذلك انتقلت المؤلفة إلى شرح كيفية القيام بالاسترخاء والشروط الواجب توافرها لنجاح هذا التدريب، ومن ثم فإن المؤلفة بدأت الجلسة بأن تلفت نظر المجموعة المشاركة إلى بعض النقاط وهي :

- أن الفرد قد يشعر بعض المشاعر الغريبة مثل التنميل في أصابع اليد .
- أن يحاول التركيز بعمق لكي يصل إلى الإحساس العميق بالاسترخاء العضلي فلابد من تدريب التفكير على التركيز في عمليات الشد والاسترخاء العضليين .
- أن يتخيل بعض اللحظات التي كان يعيشها بمشاعر هادئة .
- غلق العينين لمنع التشتت البصري الذي يعوق الاسترخاء .

- في حالة الاسترخاء لابد أن نكون في وضع مريح ومكان هادئ .
- عدم اليأس إذا عجز الفرد عن الوصول إلى حالة عميقة من الاسترخاء فإن التكرار يمكن من ضبط الجسم بإبقائه في حالة استرخاء .

ثم تبدأ المؤلفة بخطوات التدريب على الاسترخاء وهى كالتالي:

- اجلس مستنداً للخلف مستريحاً قدر الإمكان وعندما تسترخي في المقعد ركز تفكيرك في التنفس من شهيق وزفير .
- خذ نفساً عميقاً " شهيقا " واحبسه لمدة ٢ ثانية ثم أطلق الزفير أثناء العد تنازليا من ثلاثة إلى واحد (٣-٢-١) !! زفير يؤدي إلى الشعور بالاسترخاء أو إزالة التوتر.
- حاول أن تستمع بحالة الاسترخاء التي تكون عليها بعد التنفس، كرر العملية مرة ثانية.
- حاول أن تفكر في كلمة "هدوء" فسوف يصبح الجسم مسترخياً قليلاً، استمر في الهدوء لمدة دقيقة .
- حول انتباهك إلى يدك اليمني، وسوف ينشأ الإحساس بالتوتر في اليد اليمنى عند قبضة عضلات اليد فكر في الشعور بالتوتر في قبضة اليد لمدة خمس ثواني ثم استرخ وتخلص من التوتر، وذلك بأن تسمح لأصابعك أن تسقط عندما تسترخي العضلات، ربما تشعر بيدك وأصابعك وقد أصبحوا كثقل يتزايد .
- لاحظ الفرق بين ما كانت عليه قبضة اليد من شد وتوتر وما هي عليه الآن من استرخاء استمتع بحالة الاسترخاء، كرر هذا التمرين ثلاث مرات حتى تتمكن من ضبط هذه العضلة بشكل جيد .
- ثم تطلب المؤلفة من أفراد المجموعة المشاركة تتبع إجراءات التوتر والاسترخاء لكل المجموعات العضلية ومنها .
- تدريبات الرجلين والكتفين وعضلات الوجه والفكين والعينين وعضلة الوجه والكفين والعينين وعضلة الرقبة.

ومع التركيز على تعلم استشعار التوتر والاسترخاء وإدراك الفرق بينهما وفي نهاية التدريب يعود الفرد إلى ترديد كلمة " هدوء " ويجعلها تسود عقله لمدة خمس دقائق.

جلسة رقم (٦):

الأهداف: التأكيد على تعلم فنية الاسترخاء وتعميقها.

الفنيات: ممارسة الاسترخاء – الحوار والمناقشة – النموذجة – الواجب المنزلي.

مضمون الجلسة:

في بداية الجلسة قامت المؤلفة بفتح باب الحوار والمناقشة لاستفسار الأفراد المشاركين في الجلسة وتوضيح الأجزاء الغامضة من محتوى الجلسة.

كذلك حرصت المؤلفة على تقديم شريط كاسيت مسجل عليه نموذج للتدريب العضلي الكامل في عملية الاسترخاء ويطلب من كل عضو الإصغاء إلى ما فيه جيداً أثناء تشغيله والتدريب من خلاله على فنية الاسترخاء .

أوضحت المؤلفة للأعضاء أن السجل الخاص بالمراقبة الذاتية هي عبارة عن ملاحظة العميل لنفسه وتسجيل ما يقوم به في نماذج معدة وفقاً لمشكلة العميل والهدف الأساسي من هذه الفنية هو مساعدة الفرد على ضبط النفس من خلال مراقبة الذات وتقييمها وهذا يعني أن نساعده على التحكم في الذات لأنها تساعد الفرد على التعرف على الإدراكات غير التوافقية وطرق التحكم في القلق من خلال مراقبة الذات وتسجيل الأفكار والمشاعر والسلوكيات في سجل معد سلفاً لهذا الموضوع، وهي تعتبر من الفنيات الهامة للتعامل مع الأفراد المصابين بالقلق.

الواجب المنزلي :

(١) تطلب المؤلفة من أعضاء المجموعة ممارسة التدريبات الاسترخائية في الحياة اليومية والاستماع إلى شريط الكاسيت لإتقان عملية الاسترخاء.

(٢) ملء النموذج الخاص بالمراقبة الذاتية.

جلسة رقم (٧):

الأهداف: شرح فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها.

الفنيات: المحاضرة / المناقشة والحوار – الاسترخاء.

تطلب المؤلفة من الأعضاء في البداية لعمل تدريبات على تمارين الاسترخاء ثم أعطت فكرة مبسطة عن فنية التخيل ودورها في خفض اضطراب القلق.

حاولت المؤلفة أن توضح للأعضاء أن الفرد قد يكون غير مدرك للأفكار التلقائية التي تؤثر على سلوكه بالسلب ومدى استمتاعه بخبراته الحياتية إلا أنه بإمكانه بشيء من التدريب أن يركز على هذه الأفكار ويدركها ويتفهمها، ومن ثم يتعرف عليها جيداً فمثلاً في اضطراب القلق نجد أن أفكار وهواجس المريض تتعلق بالخطر من الموقف وكذلك الشأن في حالة الفرد الذي يحاول تجنب المواقف التي تضايقه وتزعجه كما هو في حالة الخواف .

مع التركيز من جانب المؤلفة على أن بعض الأفراد قد يجدون صعوبة في التعرف على هذه الأفكار إما بسبب تعود الفرد على استخدام تلك الأفكار بصورة آلية حيث يعتقد أنها أفكار معقولة أو وجود الخيالات المرئية المصاحبة لها .

حيث يكون لها دور بارز في اضطراب القلق وقد تكون فترة الخيالات قصيرة جداً أقل من ثانية مما يجعل الفرد لا يعيها أو يتذكرها هذا بالإضافة إلى ارتباطها بمشاعر الخوف ومن ثم فإن الفرد يحاول أن يتفاداها بطريقة ظاهرة أو باطنة إذا عندما يعي الفرد صورة أو فكرة مرتبطة بمأساة متوقعة أن يكبت هذه الصورة ويتخلص منها عن طريق إشغال نفسه أو الابتعاد عنها ولكن يبقي الخوف والقلق، وهذا يجعل تذكر الصورة أو الفكرة أمراً صعباً .

ومن هنا كانت المؤلفة تحاول أن تصر بلطف على طرق الأسئلة حتى تستثير الأفكار المفيدة للتعرف على دقه الخيالات أو الأفكار لدى الفرد المضطرب، ومن هذه الفنيات التي تساعد على تحديد الأفكار التلقائية السلبية هي طريقة استخدام التخيل الإعادة الخبرة الانفعالية .

جلسة رقم (٨):

الأهداف: التدريب على فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها من خلال مناقشة أحداث الخبرات الانفعالية.

الفنيات: لعب الدور – التخيل – تحديد الأفكار التلقائية.

كانت المؤلفة تطلب من العضو المضطرب تخيل آخر موقف مرتبط بالحالة الانفعالية (مشاعر الخوف والترقب والتوتر) على أن يتذكرها جيداً ويصفها بشيء كثير من التفسير مع تذكير المؤلفة له أن يركز جيداً في محاولة تذكر الأفكار المرتبطة بظهور رد الفعل الانفعالي مثل أن نقول له ما هو أسوأ شيء توقعت حدوثه في هذا الموقف أو ما الذي خطر في ذهنك في ذاك الوقت أو هل تخيلت شيئاً في هذه اللحظة من ضيق وتبرم وحزن وكذلك محاولة تذكر الصور والخيالات المرئية حيث أن هذه الخيالات قد تكون قصيرة جداً أي أنها تظهر لأقل من ثانية مما يجعل تذكرها صعب ولكن مع التدريب المستمر يستطيع الفرد التذكر .

ومن هنا كانت المؤلفة تحاول أن تصر بلطف عن طريق طرح الأسئلة التي تستثير الأفكار المفيدة للتعرف بدقة على الصور الخيالية والأفكار لدى الفرد المضطرب وذلك لتحديد الأفكار التلقائية السلبية مع التشجيع المستمر من جانب المؤلفة على مناقشة أحداث الخبرات الانفعالية.

جلسة رقم (٩):

الأهداف: التدريب على فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها عن طريق استخدام التخيل لإعادة الخبرة الانفعالية .

الفنيات: التخيل لإعادة الخبرة الانفعالية / لعب الدور / ممارسة الاسترخاء.

مضمون الجلسة:

من خلال هذه الطريقة كانت المؤلفة تطلب من العضو المشارك تحليل الموقف أو تمثيله وذلك عندما كانت تجد أن استخدام الأسئلة المباشرة لإثارة الأفكار التلقائية غير مجدية بالدرجة الكافية .

ففي هذه الحالة كانت تطلب من العضو تمثيل ذلك الموقف، وفي حالة أن يتطلب الموقف أكثر من فرد للتفاعل مع الآخرين فبالإمكان الاستعانة بعدد من الأفراد للعب الدور إلى جانب العضو .

وهنا كانت المؤلفة تستخدم التعليمات التالية لمساعده العضو على تخيل الخبرة الانفعالية فمثلا كانت تقول له: "أريد منك أن تتخيل نفسك في الموقف الذي

تحدثنا عنه وخصوصاً اللحظة التي بدأت تحس فيها بالقلق، عندما تتخيل ذلك حاول أن تصف لي باختصار ما ترى الآن، استمر في التخيل ببطء ولاحظ باستمرار ما يحدث، وكيف تشعر، وما الذي يحول في ذهنك، ماذا ترى الآن أو فيما تفكر في تلك اللحظة التي شعرت فيها بتزايد القلق والتوتر لديك" وبعد ذلك الموقف تطلب من الأعضاء ممارسة تمارين الاسترخاء.

جلسة رقم (١٠):

العنوان: التعريف بفنية الحوار الذاتي.

الأهداف: شرح فنية الحوار الذاتي.

الفنيات: المحاضرة/ المناقشة والحوار – المراقبة الذاتية.

في بداية الجلسة تتأكد المؤلفة من ممارسة العضو لتدريبات الاسترخاء ومدى ارتياحه لها وهل هناك بعض المشاكل مع التأكيد على أهمية ممارستها لخفض التوتر والقلق الذي يحدث للإنسان في المواقف الحياتية التي يمارسها.

بعد ذلك نحاول أن نوضح للأعضاء أن سبب القلق الذي يعانون منه هي الأفكار الخاطئه التي يحدث بها نفسه.

ثم تلي ذلك مناقشة سجل المراقبة الذاتية وما هي المواقف التي حدثت للفرد وكيف تعامل مع هذه المواقف وما هي مظاهر القلق عند مواجهة تلك المواقف وما هي الأفكار التي سبقت الموقف وماذا فعل بعد ذلك .

ثم عمل شرح مبسط لفنية الحوار الذاتي والقائمة على تأثير الأفكار في انفعالات وسلوكيات الفرد فكانت المؤلفة تحاول إقناع العضو المشارك بأن معتقداته غير المنطقية وأن توقعاته وأفكاره السلبية وعباراته الذاتية التي يقولها في نفسه هي العامل الرئيسي لحالة سوء التكيف التي يعيشها، وأن تعديل هذا الإدراك وإبداله بطرق أخرى للتفكير يؤدي إلى إحداث تغييرات معرفية وانفعالية وسلوكية.

ومن ثم فإن هذه الفنية تقوم على فكرة الأحاديث الذاتية بمعني أن الأشياء التي يقولها الناس لأنفسهم تحدد الأشياء التي يفعلونها؛ ولهذا نجد أن الإنسان يسلك حسب ما يفكر، ويكون دور المعالج هو تدريب هذا الفرد لتعديل مستوى أفكاره التي تثير لديه القلق وعدم الثقة .

جلسة (١١،١٢):

الأهداف: التدريب على فنية الحوار الذاتي.

الفنيات: ممارسة الاسترخاء – الحوار الذاتي – لعب الدور – النمذجة.

كما سبق أن أوضحت المؤلفة في الجلسة السابقة أن العلاج عن طريق فنية الحوار الذاتي يعتمد على محاولة تحديد مضمون الحديث الداخلي للفرد المضطرب والعمل على تعديل هذا الحديث كخطوة أساسية لمساعدة هذا الفرد في التغلب على الاضطراب خاصة في المواقف التي تثير القلق، ومن هنا ركزت المؤلفة إلي أن الحوار مع النفس عند أي نشاط من شأنه أن ينبه الفرد إلى التعرف على الأفكار السلبية وكيفية تأثيرها على سلوكه.

ولقد أوضحت المؤلفة أنه في بعض المواقف التي يشعر الإنسان فيها بالخوف والتوتر والهلع غير المبرر – فمثلاً أثناء ركوب الطيارة نجد هذا الفرد يحاول أضفاء دلالات مبالغ فيها لتصور الخطر والدمار الذي من الممكن أن يحدث له أثناء السفر هنا نجد أن تلك المبالغة في إدراك نتائج الأشياء يميز تفكير هذا الإنسان المصاب بالقلق حيث يتميز بالمبالغة في تفسير الموقف ونتائجه، مما يؤدي إلى إثارة مشاعر الخوف والتوتر فهو يتوقع الشر لنفسه أو لأسرته أو ممتلكاته.

ولقد استعانت المؤلفة باستخدام فنية لعب الدور مع الآخر بحيث يقوم العضو المشارك بتخيل الموقف" دخول غرفة الامتحان"أو التأهب لركوب الطائرة ثم يحاول أن يتكلم بصوت عال عما تحدثه به نفسه من مخاوف ودلالات مبالغ فيها لتصور الخطر والدمار الذي يحدث له أثناء هذا الموقف مع التأكيد على إجراء حوار مع النفس لكي ينتبه إلى تأثر تلك الأفكار السلبية وبالطبع مع الاستعانة بالأعضاء الآخرين (لعب الدور) لتجسيد الموقف الذي يشعر فيه العضو بالخوف والقلق مع التأكيد من جانب المؤلفة على تعليم العضو كيفية وقف تدفق الأفكار الخاطئة بواسطة منبه مفاجيء سواء هذا المنبه حقيقي أم خيالي وذلك عند سماع كلمة (لا تقلق بشأن ذلك) وأن يتدرب على أن يتحاور مع نفسه قبل الدخول في الموقف الذي يخاف منه فمثلاً يقول " لا تقلق بشأن كذا ، لن يحدث شيء، هذه مبالغة كبيرة حيث أن من شأن تلك الكلمات أن تخفف من حدة التوتر، وقف تلك الأفكار السلبية ثم عمل مواقف متعددة مع أعضاء الجماعة (لعب الدور).

ثم يأتي دور المؤلفة لكي تدرب هذا العضو على تعديل مستوى أفكاره التي من شأنها أن تثير القلق والخوف غير المبرر وتنبه إلى أن إجراء الحوار مع النفس في تلك المواقف من شأنها أن تنبه الفرد إلى أن تلك الأفكار الانهزامية وتأثيرها السلبي على سلوكياته والذي يبدو في الخوف المبالغ فيه وغير المبرر.

جلسة رقم (١٣):

الأهداف: التعريف بفنية التعريض.

العينات: المحاضرة / المناقشة والحوار.

توضح المؤلفة لأعضاء المجموعة المشاركة أن فنية التعريض هي عبارة عن مكون رئيسي في علاج اضطراب القلق حيث يتضمن تعريض الفرد للموقف الذي يسبب له القلق والتوتر حيث أن التعريض المستمر للمثيرات المسببة للقلق ينتج عنها تشتت استجابة القلق، وبالتالي تخف حدة الخوف من تلك المواقف.

ومن ثم فإن الهدف من تلك الفنية هو التأثير على الأعراض السلبية للقلق بإطفائها وذلك من خلال مواجهة المثيرات من ناحية وأيضاً مواجهة السلوك التجنبي من جانب الفرد من ناحية أخرى والذي يكون بمثابة معزز قوي لحدوث القلق، وهناك عدة طرق لاستخدام تلك العينة:

١- التعريض التخيلي:

في هذا النوع من التخيل يتم تخيل الموقف بدلاً من مواجهة واقعياً والإبقاء عليه من جانب الفرد حتى يتم التعود عليه وإضعاف القلق منه ولكن بشرط أن يكون الفرد قادراً على تحديد الأفكار المثيرة للقلق عن طريق التخيل أي القدرة على التخيل بدقة .

٢- التعريض الميداني:

هي محاولة تعريض الفرد للمواقف المثيرة للقلق بالفعل ولكن يفضل البدء بالتعريض التخيلي أولاً ثم الانتقال إلى التعريض الميداني وذلك خشية ظهور أعراض فسيولوجية تدل على القلق والخوف .

٣- التعريض دفعة واحدة:

حيث يتم مواجهة المثيرات دفعة واحدة بدون تدرج ولكن في هذه الحالة يجب أن تكون هناك بعض الشروط مثل اقتناع الفرد بهذه الطريقة بالإضافة إلى أن المريض لا يفضل أن يكون لديه استثارة عصبية شديدة لأنه قد يعرضه إلى أزمات شديدة وقوية .

٤- التعريض المتدرج:

ومن خلال هذه الطريقة يتم تعريض المريض للمثيرات المسببة للقلق على مراحل متدرجة حيث نبدأ بالمثيرات الأقل شدة إلى أن تصل إلى المثير الأكثر شدة مع استخدام فنيه الاسترخاء من حين لآخر كما يفضل عدم الانتقال من مرحلة إلى أخرى إلا بعد التأكد من معايشه الفرد المضطرب للمثير.

وفي نهاية الجلسة قام الأعضاء بتلخيص ما دار في الجلسة مع فتح المجال للمناقشة والاستفسار عن الأشياء غير الواضحة .

جلسة رقم (١٤، ١٥):

الأهداف: التدريب على فنية التعريض (التعريض المتدرج).

الفنيات: ممارسة الاسترخاء – المراقبة الذاتية – التعريض – لعب الدور.

في بداية الجلسة تحاول المؤلفة التحقق من رد فعل الأعضاء تجاه الجلسات السابقة وإذا كان لديهم أي استفسار بعد ذلك يتم مراجعة الواجب المنزلي وهو سجل المراقبة الذاتية حيث يتم التركيز على الأفكار التلقائية التي تصدر قبل وأثناء وبعد المواقف الحياتية والتي تتسم بالتوتر والخوف أو تطلب من أحد الأعضاء المشاركين أن يتخيل المواقف التي واجهته وأن يصف الأفكار والصور التي سبقت هذا الموقف وهل استطاع هذا العضو معالجة الأفكار السلبية وإبدالها بأفكار إيجابية ثم يعقب هذا المناقشات ثم عمل تدريبات الاسترخاء .

بعد ذلك قامت المؤلفة بشرح فنية التعريض بأنها عبارة عن أن تعريض (دخول) الفرد المضطرب إلى الموقف الذي يخشاه ويسبب له القلق والتوتر مما يؤدي إلى تشتت استجابة القلق وبالتالي تخف حدة الخوف من تلك المواقف، ولكن من

الممكن أن يتم التعريض في الموقف الذي يخاف منه ويتجنبه ولكن بطريقة تدريجية ابتداء من أقل المواقف إثارة للقلق، وبالتالي طلبت المؤلفة من الأعضاء أن يتكلموا عن بعض المواقف التي يخافون منها ويشعرون معها بالتوتر والخوف،"فمثلاً المواقف الاجتماعية – مقابلة الضيوف بالمنزل – الشعور بالارتباك في حضور الآخرين ، التحدث وسط الجماعة – الشعور بالخجل من مقابلة الغرباء، مضايقة الآخرين للفرد في المواقف الاجتماعية ، حالة الذعر والخوف من الأماكن المظلمة ، مواقف الامتحان".

ثم عمل هرم تدريجي لكل موقف من المواقف السابقة حيث يتم تعريض الفرد للمثيرات المسببة للقلق على مراحل متدرجة بحيث تبدأ بالخطوات (المواقف) الأقل شدة (مقابلة صديقتها بالمنزل) إلى المواقف الأكثر شدة (مقابلة عدد من الضيوف في المنزل) والجلوس معهم والتحدث مع التعرض لمضايقة الآخرين في تلك المواقف وبالطبع تم الاستعانة بالأعضاء الآخرين (لعب الدور) حتى يتم تعريض العضو للمواقف الأكثر شدة وما يصاحب ذلك من شعور بالتوتر والخجل من ذلك الموقف الاجتماعي مع استخدام فنية الاسترخاء من حين لآخر ثم عمل هذا بالنسبة لبقية المواقف السابقة.

جلسة رقم (١٦):

الهدف: التدريب على فنية التعريض (تعريض المريض لمواقف اجتماعية حية).

الفنيات: ممارسة الاسترخاء – المراقبة الذاتية – التعريض – لعب الدور.

في بداية الجلسة قامت المؤلفة بالتحقق من رد فعل العضو تجاه الجلسات النفسية السابقة ثم فتح مجال المناقشة أمام باقي الأعضاء ومراجعة الواجب المنزلي المتمثل في السجل الخاص بالأفكار التلقائية التي تحدث للعضو عندما يواجه أحد المواقف الاجتماعية التي يخشاها أو حتى لمجرد التفكير فيها مع التركيز من جانب المؤلفة على أهمية هذه الأفكار في حدوث اضطراب القلق لدى العضو فبعد أن يذكر لها هذه الأفكار تحاول أن تسأله عن موقفه من هذه الأفكار التي تخطر بذهنه سواء عند التفكير أي قبل المواجهة أو أثناء المواجهة، وما هي الأفكار البديلة، ومن هنا كانت تطلب منه تدوين تلك الأفكار التلقائية الخاطئة والمؤدية إلى الانفعالات

المؤلمة، كما أنه لا تتفق مع الواقع ثم كتابه الأفكار البديلة العقلانية المنطقية والمؤدية إلى تقبل تلك المواقف التي يخاف منها .

ثم يلي ذلك ممارسة تمارين الاسترخاء أثناء الجلسة ثم حاولت المؤلفة أن تساعد الفرد على الدخول في المواقف الاجتماعية التي يخشاها حيث طلبت من أحد الإداريين بالمدرسة الدخول والجلوس مع العضو وتم الحديث والمناقشات في أمور كثيرة معدة سلفاً من قبل المؤلفة مع تعريضه لبعض المواقف الكلامية التي تتسم ببعض المضايقات وتشجيع العضو من جانب المؤلفة على الاستمرار في المناقشة وعدم الخوف أو التوتر وما يصاحب هذه العملية من ظهور بعض الانفعالات مثل الغضب أو الخجل أو التوتر مع التأكيد على ممارسة الاسترخاء من حين لآخر.

الجلسة الأخيرة:

الأهداف: مراجعة البرنامج العلاجي.

الفنيات: تطبيق مقياس اضطراب القلق.

في هذه الجلسة قامت المؤلفة بمراجعة ما تم في الجلسات السابقة وما هي الفنيات التي تم استخدامها وشرحها مرة ثانية وكيفية الاستفادة منها في مواقف الحياة العادية مع فتح باب المناقشة والاستفسار من جانب الأعضاء والتركيز من جانب المؤلفة على أهمية استخدام تلك الفنيات والمثابرة على ما تعلموه لمواجهة المواقف التي تتسم بالخوف والتوتر.

عاشراً: تفسير نتائج البرنامج:

وأشارت نتائج تطبيق البرنامج إلى انخفاض درجات أفراد المجموعة التجريبية الأولى بعد حضورهم وانتظامهم لجلسات البرنامج المعرفي لسلوكهم المقدم لها، وذلك مقارنة بنظرائهم في المجموعة الضابطة التي لم تتلق البرنامج. هذا وتتفق هذه النتيجة مع مجموعة كبيرة من الدراسات أثبتت أن برامج العلاج المعرفي السلوكي يعتبر من الأساليب العلاجية ذات الفاعلية في علاج مرضى اضطراب القلق مقارنة بالعلاجات النفسية الأخرى.

Butler et al. (1991), Sapp (1996), Robert et al. (2000), Stanley et al. (2003), Michael (2003) Steven, (1995)

حيث أن العلاج المعرفي السلوكي يركز على تأثير الأفكار في انفعالات الفرد وسلوكياته ويهدف إلى إقناع الفرد بأن معتقداته غير المنطقية، وتوقعاته وأفكاره السلبية ومن ثم عباراته السلبية هي العامل الرئيسي لحالة القلق الذي يعيشها؛ ولذا فإن هذا العلاج يهدف إلى تعديل الإدراك المشوه لدى الفرد وإبداله بطرق أخرى للتفكير، تكون أكثر ملاءمة، مما يؤدي إلى إحداث تغيرات معرفية وانفعالية وسلوكية. (Cerow, R., 1991: 70) (Stewart, (1990.

وتؤكد النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال الفرضين السابقين وجهة نظر بعض المتخصصين في هذا المجال، ولقد وجدت المؤلفة أن الفنيات التي كانت ذات فاعلية في تخفيف حدة اضطراب القلق هي كالتالي:

أولاً: فنية الاسترخاء:

نظراً لحالة التوتر التي يعيشها الابن المتفوق عقلياً بسبب الضغوط النفسية التي تعتبر سمة العصر، والمؤدية لحالة من القلق التي تحدث تغيرات في توتر العضلات عندما يكون الفرد قلقاً، واستخدام تمارين الاسترخاء يعمل على تحويل حالة التوتر والشد العضلي الناتج عن حالات القلق في جسم الإنسان إلى حالة من الاسترخاء وبالتالي زوال حالة التوتر مما يخفض درجة القلق.

ومن هنا نجد أن الاسترخاء عامل عضلي نفسي يعمل على خفض التوتر، لأن زوال التوتر العضلي يؤدي إلى تحسن حالة التوتر النفسي الوجداني، هذا بالإضافة إلى أن إطلاق التوتر العضلي يحسن قدرة الفرد على الاستماع لما يقوله الآخرون والتفكير بشكل أفضل. (حسام عزب، ١٩٨١: ١١٢).

هذا بالإضافة إلى تعرض الابن المتفوق عقلياً للضغوط الحياتية الناتجة عن المواقف اليومية في المنزل والمدرسة والتي تسبب له التوتر؛ ولذا ثم فإن لجوء الفرد لتدريبات الاسترخاء بعد تعرضه للموقف المثير، من الممكن أن يسهم بشكل فعال في خفض التوتر والقلق.

كذلك نجد أن هناك بعض الدراسات التي حاولت التحقق من فاعلية العلاج المعرفي السلوكي والتدريب على الاسترخاء لعلاج مرضى اضطراب القلق حيث أظهرت تلك الدراسات أن فنية التدريب على الاسترخاء أظهرت تحسناً ملحوظاً في خفض مستوى اضطراب القلق.

أحمد عبد الخالق (٢٠٠٠) Linden et al. (2004), Arntz (2003), Brovec et al. (1994),

ثانياً: فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها:

إن الأفكار التلقائية لها تأثير سلبي على سلوك الابن المتفوق عقلياً حيث أن هذه الأفكار إذا كانت غير منطقية فإنها تدفع الفرد إلى سلوك سلبي وانهزامي، وتلك الأفكار تزداد قوة بزيادة وشدة الاضطراب كما في حالات الاكتئاب، حيث تكون الأفكار واضحة. أما في حالات اضطراب القلق من المواقف التي تضايق الفرد وتزعجه فقد تختفي تلك الأفكار التلقائية، ولكن بشيء من التدريب يكون بإمكان الفرد تحديد الأفكار التلقائية وإظهارها والتعرف عليها وتصحيحها، ويتم ذلك من خلال استخدام أسلوبين وهما:

أ- مناقشة الخبرات الانفعالية:

حيث يطلب من الابن المتفوق تذكر آخر موقف مرتبط بالحالة الانفعالية، على أن يتذكرها جيداً ويصفها بشيء من التفصيل مع محاولة تذكر الأفكار المرتبطة بظهور واستمرار رد الفعل الانفعالي (ضيق – حزن – غضب).

ب- استخدام التخيل لإعادة الخبرة الانفعالية (عن طريق لعب الدور):

حيث يطلب من الابن المتفوق تخيل الموقف وتمثيله ثم استخدام الأسئلة المباشرة من جانب المرشد لإثارة الأفكار التلقائية.

Brokvec & Hopkinz (1991), Sapp (1996), Robert et al. (2000)

ثالثاً: فنية التعريض:

ومن الفنيات التي وجدت المؤلفة أنها كانت ذات فاعلية في تخفيف حدة اضطراب القلق لدى الأبناء المتفوقين فنية التعريض Exposure Technique،

وذلك على اعتبار أنها مكون رئيسي في العلاج المعرفي السلوكي لاضطراب القلق، كما يراها المتخصصون في هذا المجال. حيث يتضمن تعريض الفرد للموقف الذي تسبب له في القلق، وذلك بناء على أن تعريض الفرد المستمر للمثيرات المسببة للقلق ينتج عنه تشتت استجابة القلق، حيث يتم ذلك من خلال استخدام أسلوبين:

أ- **التعرض التخيلي**: حيث يطلب من الفرد تصور الموقف التخيلي ويتم التعود عليه وإضعاف حدة القلق بالتعرض التخيلي لمثيرات القلق.

ب- من حيث **أسلوب المواجهة**: وهنا نجد أن التعريض عن طريق عمل هرم تدريجي للمواقف التي يخاف منها ويتجنبها وتسبب له القلق والتوتر ثم تعريض الفرد لهذه المثيرات المسببة للقلق على مراحل متدرجة. Stanley et al. (2003).

كذلك أشارت نتائج تطبيق برنامج الإرشاد الوالدي إلى انخفاض لدرجات أفراد هذه المجموعة، مما يدل على تحسنهم بعد حضور آبائهم جلسات البرنامج الإرشادي الوالدي المقدم لهم.

وعلى الرغم من أهمية استخدام البرنامج الإرشادي الأسري الذي يهدف إلى سعادة واستقرار الأسرة، وذلك عن طريق تعليم الوالدين أصول الحياة الأسرية السليمة، وأصول عملية التنشئة الاجتماعية للأبناء ورعايتهم للمساعدة في نموهم النفسي بطريقة سليمة. (حامد زهران، ١٩٨٠: ٤٠٥)

كذلك يعتقد (Joyce, 1995: 305) أن إرشاد الوالدين هي خدمة تقدم للأبناء وذلك لأن إرشادهم يؤدي إلى تحسين قدرة الوالدين على التعامل مع أبنائهم بصورة أفضل، والقدرة على حل المشكلات السلوكية لديهم.

ولقد استخدمت المؤلفة البرنامج الإرشاد الوالدي انطلاقاً من وجهة نظر المتخصصين في مجال الموهوبين والمتفوقين، حيث يرون أن الأساليب والطرق التي يتبعها الآباء في التنشئة الاجتماعية للأبناء المتفوقين تعد من أهم العوامل الأسرية والمؤثرة في تكوينهم.

ولذا نجد أن الباحثين اهتموا بما يعترض المتفوق من مشكلات في نطاق الأسرة وما يمكن أن تسببه من آثار سلبية على إمكاناته واستعداداته وإعاقة نموه النفسي والاجتماعي من جهة أخرى، حيث أن المشكلة تتمثل في عدم معرفة الوالدين بخصائص الموهوبين والمتفوقين السلوكية، واحتياجاتهم المعرفية والنفسية ومتطلبات نموهم، ووسائل تنمية هذه المواهب وأنواع المشكلات التي يمكن أن يتعرضوا إليها.

هذا بالإضافة إلى نقص وعي الوالدين بهذه الأمور يؤدي إلى ممارسة أنماط من المعاملة الوالدية لا تتناسب مع أبنائهم الموهوبين والمتفوقين، ولا مع طبيعتهم وحاجاتهم النفسية. (May, 2000: 59).

فنجد أن هناك بعض الآباء قد يبدون مشاعر سلبية تجاه موهبة الأبناء، فقد يشعرون بالقلق الشديد ويخشون ألا يستطيعون التعامل معه، أو يشعرون بالإثم والذنب بسبب عدم قدرتهم على توفير الخبرات التربوية والمثيرات العقلية الملائمة له. (Shore et al., 1991: 180-181).

وتعد الأساليب والطرق التي يتبعها الآباء في التنشئة الاجتماعية للأبناء من أهم العوامل الأسرية المؤثرة في تكوينهم النفسي وتوافقهم وصحتهم النفسية، وتتباين هذه الأساليب من حيث نوعيتها وآثارها في تنشئة الأبناء، وتسبب الأساليب الوالدية اللاسوية كالإهمال واللامبالاة، والتسلط والتشدد، والحماية والاهتمام الزائدين آثاراً ضارة على شخصية الأبناء وعلى مفهومهم عن ذواتهم نستعرضها فيما يلي:

يعد أسلوب الإهمال واللامبالاة من أخطر المشكلات التي قد يواجهها الموهوب والمتفوق في بيئته الأسرية، فقد يبدي الوالدان عدم الاكتراث بمواهبه وقدراته وإهمالها، واللامبالاة بإشباع حاجاته المعرفية والنفسية الاجتماعية.

وقد يكون سبب تهاون الوالدين في رعاية ابنهما المتفوق والعمل على تنمية قدراته هو انخفاض المستوى التعليمي والثقافي الأمر، الذي يؤدي إلى عدم وعيهما بأهمية توفير الرعاية الملائمة له في تعظيم قدراته واستثمار طاقاته.

(Howe, 1999: 29)

كذلك قد يلجأ الوالدان إلى أسلوب التسلط والتشدد في تنشئة ابنهما المتفوق، فنجدهما يظهران صرامة شديدة في معاملته، ويلزمانه بطاعتهما والخضوع لأوامرهما دون مناقشة، ويؤدي أسلوب التسلط والتشدد إلى إضعاف ثقة المتفوق بنفسه، وإحساسه بالعجز والنقص، واختلال صورته عن ذاته، ويؤدي ذلك أيضاً إلى تقييد خياله، كما يخمد فيه روح الاستطلاع والمبادرة، ويكف ما لديه من استعدادات للتعبير الخلاق والتفوق. (عبد المطلب القريطي، ٢٠٠١: ١٤٧).

ويرفض الوالدان اللذان ينتهجان هذا الأسلوب في تنشئة ابنائهما ما يبديه المتفوق من النزعة إلى الاستقلال والاعتماد على الذات في تصريف شئون حياته والتخطيط لمستقبله، فهما يضيقان بنزعته إلى التفرد ويدفعانه إلى أن يتخلى عن استقلاليته، ويتدخلان في أخص شئونه ويفرضان عليه ما يقران بأنه مناسب له، ومن شأن ذلك أن يقتل قدراته ويفقده هويته، ويجعله غير قادر على اتخاذ أي قرار حاسم في حياته سواء فيما يتعلق بالاختيار الدراسي أو المهني.

(Neihart, 1998: 189-190; May, 2000: 59)

كذلك يؤدي حرص الوالدين على ابنهما المتفوق واهتمامهما الزائد به إلى الخوف الشديد عليه، فيحيطانه بتدليلهما ويزيدان من حمايته ويغمرانه بمشاعر الحنان والحب، ويلجآن إلى عزله في شرنقة الحماية الزائدة حرصاً على مواهبه، ورغبة في تقديم جميع أشكال الرعاية والعناية التي يحتاج إليها، ويرى عبد المطلب القريطي (٢٠٠٥: ٤٤٧) أن الطفل الذي ينال ذلك التدليل وتلك الحماية الزائدة يضعف تكوينه النفسي ويتشوه نموه الانفعالي والاجتماعي، ويشعر بالعجز مستقبلاً لدى اصطدامه بأهون العقبات وأبسط المشكلات.

ومن الأمور الهامة التوقعات المرتفعة التي يضعها الوالدان لأبنهما المتفوق حيث يمثل عبئاً كبيراً على عاتقه، ويصبح اهتمامهما الزائد بتفوقه ومبالغتهما في تقدير استعداداته وقدراته خطراً حقيقياً على مستقبله وصحته النفسية، فقد يدفعانه إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق توقعاتهما، ويحاولان دفعه لتحقيق أعلى معدلات الإنجاز مما يؤدي إلى نزعته للكمالية العصابية وشعوره بالقلق والاضطراب، وخوفه

من عـدم القـدرة عـلى تلبيـة مطـالبهـا، وتعرضـه لـضغوط نفسية شـديدة مـن جـراء محاولاته ونضاله المستمر حتى لا يغضبهما ويحقق آمالهما فيه.

(Snowden & Christian, 1999: 219)

ولهذا جاءت نتائج هـذه الدراسـة متسقة – إلى حـد مـا – مـع مـا توصـل إليـه بعـض المتخصـصين في هـذا المجـال، والـذين اهتمـوا بتقـديم الخـدمات الإرشـادية المتخصصة للموهوبين وأسرهم، بهدف تحديد أنوع الخدمات الإرشادية التي يـرون أنها ضرورية وهامة للطلاب الموهوبين وأسرهم، بغرض العمل على تنمية وتطـوير الخدمات الإرشادية التي تقدم لهذه الفئة، كـي تـستطيع تلبيـة احتياجـات الموهـوبين والمتفوقين النفسية، ولتعزيز النمو الشخصي والاجتماعي لهـم وإعانـة أسرهـم عـلى مواجهة التحديات والضغوط التـي يخلقهـا الابـن المتفـوق في الأسرة إبـراهيم محمـد إبراهيم (١٩٨٧)، مصطفى أحمد عبد الباقي(١٩٨٨)،آيات عبـد المجيـد مـصطفى (١٩٩٦)،Moon and Feldheusen (1997), Domine Victoria (1997)، Earle (1998).

أما بالنسبة للنتائج المترتبة عـلى اسـتخدام الـبرامج الإرشـادية للوالـدين فإنـه وعلى الرغم مـن أن الـبرامج الإرشـادية في مجـال الأسرة يعتـبر مـن الأمـور الهامـة في تعليم وتدريب الوالدين، وتزويدهم بالمعلومات التي تساعدهم على رعايـة وتنـشئة أطفـالهم، ومـن ثـم فـإن هـذه الـبرامج الإرشـادية اسـتمدت أهميتهـا حـين أظهـرت فاعليتها في خفض المشكلات السلوكية لدى الأبناء.

كما يرى حامد زهران (١٩٨٠: ٤٠٥) أن الإرشاد الأسري يعمـل عـلى تعلـيم الوالدين أصول الحياة الأسرية السليمة، كما أنـه يـساعد في حـل وعـلاج المـشكلات والإضـطرابات الأسريـة ممـا يـؤدي إلى تحقيـق التوافـق الأسري والـصحة النفـسية لأفرادها، وذلك على اعتبار أن الإرشاد الأسري هو عبارة عن خدمـة تقـدم للأبنـاء وذلك لأن إرشاد الوالدين يؤدي إلى زيادة قـدرة الوالـدين عـلى التعامـل مـع الأبنـاء بصورة أفضل ويكون لديهم القدرة على حل المشكلات (Joyce 1990:34).

أما إذا نظرنا إلى الأبناء الموهوبين والمتفـوقين فنجـد أن المتخصـصين في هـذا المجال قد أكدوا من خـلال دراسـاتهم، أن الأسـاليب والطـرق الـسلبية التـي يتبعهـا

الوالدان في تنشئة الموهوبين والمتفوقين تعد من أهم العوامل الأسرية المؤثرة في تكوينهم وما يمكن أن تسببه من آثار سلبية على إمكاناتهم واستعداداتهم وإعاقة نموهم النفسي والاجتماعي، حيث أن المشكلة هنا قد تكمن في عدم معرفة الوالدين بالخصائص لسلوكية الموهوبين والمتفوقين واحتياجاتهم المعرفية والنفسية ومتطلبات نموهم، وأنواع المشكلات التي يمكن أن يتعرضوا إليها.

هذا بالإضافة إلى نقص وعي الوالدين بهذه الأمور قد يؤدي إلى ممارسة أنماط من المعاملة الوالدية لا تتناسب مع أبنائهم الموهوبين ولا مع طبيعتهم وحاجاتهم النفسية (May,(2000), Joyce(1990 كذلك يؤدي بعض الأساليب السلبية إلى إضعاف ثقة الموهوب والمتفوق بنفسه وإحساسه بالعجز كما تخمد فيه روح الاستطلاع والمبادرة ويكف ما لدية من استعدادات للتعبير الخلاق. (عبد المطلب القريطي،٢٠٠١).

كذلك يرى بعض المتخصصون في هذا المجال أن الضغوط التي تمارسها الأسرة على الابن الموهوب والمتفوق، تلك الضغوط التي تدفعه للمسايرة والخضوع لما يفرضه المجتمع من معايير صارمة مما يؤدي به إلى العديد من الصراعات والاصطدام بالوالدين، الذين يرفضون ما يبديه من أفكار وآراء مختلفة عن أقرانه كل ذلك يعرضه للعديد من الاضطرابات التي تتفاوت آثارها السلبية على شخصية الموهوب والمتفوق وفقاً لدرجة حساسيتة الانفعالية ومدى شعوره بالحرمان. شاكر قنديل(١٩٩٨) ، (Neihart (1998.

ولهذا جاءت النتائج متسقة مع ما توصل إليه بعض المتخصصين في هذا المجال، والذين أثبتت دراساتهم أن هناك علاقة ارتباطية بين المناخ الأسري والتوافق الشخصي للطلاب الموهوبين والمتفوقين، حيث وجد أن الأسرة التي تمنح أفرادها حرية التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم بلا خوف أو تردد، والأسرة التي تعطي الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية هي التي يدرك أبناؤها الموهوبون ذواتهم بصورة إيجابية ويشعرون بالكفاءة وأهمية إنجازهم الأكاديمي.

Mahaster et al. (1994) Coroell and Grossberg (1988)

ولكن مع ذلك فلقد أشارت نتائج هذا الفرض" والخاص بالمقارنة بين البرنامجين " إلى أن درجات المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدم معها برنامج "العلاج المعرفي السلوكي" انخفضت درجاتها على مقياس اضطراب القلق بدرجة أكبر من المجموعة التجريبية الثانية والتي استخدم معها "البرنامج الإرشادي للوالدين" وهذا يعني تحسن أفراد المجموعة الأولى بصورة أفضل من أفراد المجموعة التجريبية الثانية، وتعتقد المؤلفة أن ذلك يرجع إلى فاعلية فنيات "العلاج المعرفي السلوكي" في خفض اضطراب القلق وكما أكدت العديد من الدراسات أن العلاج المعرفي السلوكي يعد الأكثر فاعلية قياساً بالعلاجات النفسية الأخرى، وذلك في مختلف الاضطرابات مثل الاكتئاب والقلق واضطرابات الهلع.

Stanley, et al. (2003), Michel (2003), Robert et al. (2000)

ولقد وجدت المؤلفة من خلال هذه الدراسة أن الفنيات التي كانت ذات فاعلية في تخفيف حدة القلق لدى الأبناء الموهوبين والمتفوقين خاصة فنية الاسترخاء التي تعمل على تحسين حالة التوتر النفسي لدى الفرد، لأنها تعمل على إطلاق التوتر والشد العضلي لجسم الإنسان إلى حالة من الاسترخاء مما يخفض درجة القلق لديه، فالاسترخاء يعتبر من الأمور الهامة لمواجهة الضغوط النفسية، وما ينشأ عنها من قلق ومخاوف، فالفرد المتوتر أكثر عرضه للقيام بسلوكيات غير مرغوبة وتسبب له مشاعر سلبية مثل القلق، فالاسترخاء عامل عضلي نفسي يعمل على خفض التوتر، وذلك لأن الخبرة الذاتية لأي حالة من الحالات الانفعالية لها ارتباط بعملية تقلص العضلات التي ترافقها بشدة.

وهذا يعني أن هناك علاقة بين التوتر العضلي وبين إدراك الفرد لحالته الانفعالية فإذا زال التوتر العضلي فإن حالة التوتر النفسي تزول وذلك لأن الاسترخاء يساعد على إطلاق التوتر والقلق مما ينتج عنه توافق أفضل مع الموقف المسبب للقلق. (حسام عزب،١٩٨١).

كذلك فنية تحديد الأفكار التلقائية وتصحيحها وتأثيرها السلبي على سلوك الموهوب والمتفوق، حيث أن هذه الأفكار إذا كانت غير منطقية فأنها تدفع الفرد إلى سلوك سلبي وانهزامي وأيضاً فنيه التعريض على اعتبار أنها مكون رئيسي في

"العلاج المعرفي والسلوكي" لاضطراب القلق حيث تتضمن تعريض الفرد للموقف (المثيرات المسببة للقلق) مما يؤدي إلى تشتت استجابة القلق.

وفنية الحوار الذاتي Monologue Technique حيث وجدت المؤلفة أن جزء كبير من دور المعالج هو تدريب الابن الموهوب لتعديل مستوى أفكاره المثيرة للقلق وعدم الثقة بالنفس، وذلك لأن الحوار مع النفس عند أي نشاط من شأنه أن ينبه الفرد إلى تأثير أفكاره السلبية على سلوكه، وحديث الفرد مع نفسه وما يحويه من انطباعات وتوقعات عن المواقف التي تضايقه؛ ولهذا يعتمد المعالج المعرفي السلوكي على محاولة تحديد مضمون هذا الحديث والعمل على تعديله كخطوة أساسية لمساعدة الابن الموهوب على التغلب على اضطراب القلق، خاصة في المواقف المثيرة للقلق.

هذا بالإضافة إلى أن العلاج المعرفي هو أحد الأساليب الحديثة التي تهتم بصفة أساسة بالمدخل المعرفي للاضطراب النفسي، حيث يهدف إلى إزالة الألم النفسي وما يشعر به الفرد من ضيق وكرب، وذلك من خلال التعرف على المفاهيم والإرشادات الذاتية الخاطئة وتحديدها والعمل على تصحيحها. (عادل عبد الله، ٢٠٠٠: ٦٧).

كذلك يرى Kendall (1993) أن " العلاج المعرفي السلوكي" هو محاولة دمج الفنيات المستخدمة في العلاج السلوكي التي ثبت نجاحها في التعامل مع السلوك ومع الجوانب المعرفية للفرد المضطرب، بهدف إحداث تغييرات مطلوبة في سلوكه بالإضافة أن العلاج المعرفي السلوكي يهتم بالجانب الوجداني للمريض وبالسياق الاجتماعي من حوله من خلال استخدام استراتجيات معرفية سلوكية انفعالية اجتماعية وبيئية لإحداث التغيير المرغوب فيه ومن ثم فهو علاج تعليمي يهدف إلى جعل المريض معالجاً لنفسه من خلال تزويده بالمهارات اللازمة لمنع عودة المرض (الانتكاسة).

كما يشير لويس مليكة (١٩٩٤: ٢٣٦) إلى أن العلاقة بين المعالج والمريض لها أهميتها في العلاج مثلها مثل بقية أنواع العلاج، وذلك لأنها تقدم الوسط الملائم للتقدم العلاجي، فالعلاج المعرفي السلوكي هو خبرة تعلم يلعب فيها المعالج دوراً كبيراً ونشاطاً في مساعدة الفرد في الكشف عن التحريفات الإدراكية والافتراضات

غير الفعالة وتعديلها، ويتوقف تحقيق هذا الهدف على وجود علاقة علاجية دافئة بين المعالج والمريض الذي يجب أن يتصف بالقبول والتقبل والود والتعاون والمشاركة الوجدانية، وأن يقوم المعالج بتدريب المريض وتعليمة كيفية التعرف على المشكلات وعلى مكوناتها الأساسية وأسبابها وعلاقتها بالاضطراب.

(عادل عبد الله ٢٠٠٠:٦٩)

كذلك وجدت المؤلفة أن برنامج العلاج المعرفي السلوكي استمد أهميته وفاعليته من تلك النقاط الهامة التي نوَّه إليها بيك Beck والتي يجب أن يضعها المعالج في اعتباره ومنها:

- أن يعمل المعالج على إظهار الود والتقبل في العلاقة مع المريض وتقبل غير مشروط كما هو الحال في العلاج المتمركز حول العميل، ولكن المعالج هنا يلعب دوراً نشطاً في مساعدة المريض على التحديد الدقيق لمشكلاته واقتراح أساليب معرفية وسلوكية معينة.
- أن يرشد المريض لكي يتمكن من كسب الفهم الذي يمكنه من القيام بمجابهة أكثر فعالية للمشكلات.
- أن يعمل على إشراك المريض في إعداد جدول أعمال لكل جلسة مع الأخذ بمقترحاته.
- أن يوجه المريض للقيام بواجبات منزلية تهدف إلى مساعدته على التعرف على الأفكار والمعارف السلبية، وأن يتقن المهارات المعرفية والسلوكية التي تعلمها من خلال جلسات البرنامج العلاجي في المواقف الحياتية Steven, .D. (1995)

مراجع الكتاب

أولا: المراجع العربية:

١) إبراهيم عباس الزهيرى (١٩٩٣): بعض مشكلات تكافؤ الفرص التعليمية لدى الطلاب المتفوقين بالتعليم الثانوية العامة. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد (٢) ص ص١٧٢:١٨٨.

٢) أحمد بن حنبل، تحقيق أحمد شاكر (١٩٤٩) المسند، طبعة الحلبي، القاهرة: دار المعارف.

٣) أحمد زكي بدوي (١٩٩٣) معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة لبنان.

٤) أحمد شفيق السكري (٢٠٠٠) قاموس الخدمات الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

٥) أحمد عبد الله أبو عايش (٢٠٠٣) التفاوض.

In http://www.damasmed.com

٦) أحمد عكاشة (١٩٩٨): الطب النفسي المعاصر، ط٢، القاهرة: مكتبة الأنجلوا المصرية.

٧) أحمد محمد عبد الخالق (١٩٩٢): قائمة القلق (الحالة والسمة)، تأليف سبيلبرجر، لوشين، فاج، تعريب وإعداد أحمد عبد الخالق، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

٨) أحمد محمد عبد الخالق (٢٠٠٠): الدراسة التطورية للقلق، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

٩) آرون بيك، ترجمة عادل مصطفى (٢٠٠٠): العلاج المعرفي والاضطرابات الانفعالية، القاهرة: دار الآفاق العربية.

١٠) أسماء غريب إبراهيم (١٩٩٤): استخدام السيكودراما لخفض الاضطرابات الانفعالية لدى الأطفال. رسالة دكتوراه. كلية التربية. جامعة عين شمس.

١١) إسماعيل بن حماد الجوهري، (١٩٨٢) الصحاح، تاج اللغة العربية وصحاح العربية، ط ٣، القاهرة: مجمع اللغة العربية.

١٢) أكرم محمد رضا (٢٠٠١) لقاء الجماهير: فن الإقناع وتوصيل المعلومات. القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية.

١٣) الإمام محمد الرازي (١٩٨١) تفسير الفخر الرازي، المجلد الأول، القاهرة: دار الفكر.

١٤) بثينة حسنين عمارة (٢٠٠١): التنمية البشرية وأساليب تدعيمها. القاهرة: دار الأمين للطباعة.

١٥) بركات أحمد (١٩٩٦) محمد واليهود، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

١٦) بول ويتي، ترجمة صادق سمعان وعبد العزيز القوصي (١٩٦٣): أطفالنا الموهوبون، القاهرة: مكتبة النهضة العربية.

١٧) توفيق محمد السبع (١٩٧٣) واقعية المنهج القرآني، ج ٢، القاهرة: الهيئة العام لشئون المطابع الأميرية.

١٨) ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٠١) التفاوض، مهارات واستراتيجيات، الإسكندرية: الدار الجامعية.

١٩) جابر عبد الحميد جابر (١٩٩٤): الذكاء ومقاييسه، القاهرة: دار النهضة العربية.

٢٠) جابر عبد الحميد جابر ومحمود أحمد عمر(١٩٩٣): اختبار الذكاء اللفظي للمرحلة الثانوية والجامعية، القاهرة: دار النهضة العربية.

٢١) جابر عبد الحميد جابر. علاء الدين كفافي (١٩٩٦): معجم علم النفس والطب النفسي. القاهرة: دار النهضة. جـ٩.

٢٢) جورج فولر. ترجمة مكتبة جرير (٢٠٠٠): دليل المفاوض. الرياض: مكتبة جرير.

٢٣) جوزال عبد الرحيم كمال (١٩٨٤): دراسة لبعض الحاجات والمشكلات النفسية لدى الأطفال المتفوقين عقلياً، بحث دكتوراه، كلية البنات، جامعة عين شمس.

٢٤) جيفين كينيدي، ترجمة أميرة نبيل (٢٠٠١) قمة التفاوض، القاهرة: عالم المعرفة.

٢٥) حامد عبد السلام زهران (١٩٩٧): الصحة النفسية والعلاج النفسي، القاهرة: دار المعارف.

٢٦) ...... (١٩٨٠): التوجيه والإرشاد النفسي، ط٢، القاهرة: عالم الكتب.

٢٧) حسام الدين محمود عزب (١٩٨١): العلاج السلوكي الحديث، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

٢٨) حسام الدين محمود عزب (٢٠٠٠) العنف الوالدي وعلاقته بعنف الأبناء (دراسة فينومنيولوجية لجذور العنف) المؤتمر العلمي السنوي. مركز دراسات الطفولة. جامعة عين شمس.

٢٩) حسام الدين محمود عزب (٢٠٠٢) فاعلية برنامج علاجي تفاوضي تكاملي في التغلب على سلوكيات العنف لدى عينة من المراهقين. المؤتمر السنوي التاسع. مركز الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس

٣٠) حسن الحسن (١٩٨٩) التفاوض. عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

٣١) حسن محمد وجيه (١٩٩٧) مباريات التفاوض. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

٣٢) ...... (٢٠٠١) التفاوض وإدارة المقابلات، الرياض: مكتبة العبيكان.

٣٣) دونالد سباركس. ترجمة خالد حسن مرزوق (١٩٩٥) ديناميكية التفاوض الفعال منهج يكسب / يكسب. الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية.

٣٤) ديل كارينجي، ترجمة مكتبة جرير، (٢٠٠٢) اكتشف القائد الذي يداخلك (فن القيادة في العمل)، كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس في عالم متغير. الرياض: مكتبة جرير.

٣٥) دين آلن فوستر، ترجمة نيفين غراب (١٩٩٧) المساومة عبر الحدود، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع.

٣٦) رئيفة محمد عوض (٢٠٠١): ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة، التشخيص والعلاج، القاهرة: مكتبة النهضة العربية.

٣٧) روبرت أ.، باروخ بوش، جوزيف ب. فولجر، ترجمة أسعد حليم (١٩٩٩) تحقيق أهداف الوساطة، مواجهة المنازعات عن طريق التمكين والاعتراف المتبادل. القاهرة: الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية.

٣٨) روجرر فيشر، سكوت براون، ترجمة محمد رضوان (١٩٩٥) نحو الاتفاق والتأليف، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع.

٣٩) سامية خضر صالح (٢٠٠٣) استراتجيات مواجهة العنف رؤية نقدية ودراسة تطبيقية. القاهرة. مؤسسة الطوبجي للطباعة والنشر.

٤٠) سلوى محمد عبد الباقي (٢٠٠١) موضوعات في علم النفس الاجتماعي القاهرة: حورس للطباعة والنشر.

٤١) سليمان الخضري الشيخ (١٩٨٢): الفروق الفردية للذكاء، القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر.

٤٢) السيد إبراهيم السمادوني (١٩٩٠): إدراك المتفوقين عقلياً للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر، الجزء الثاني.

٤٣) سيد أحمد عبده عجاج (١٩٩٥) مدى فاعلية برنامج إرشادي على تحسين التفاعل الأسري وانعكاس ذلك على التوافق النفسي لدى الأطفال. رسالة دكتوراه. كلية التربية. جامعة الزقازيق.

٤٤) سيد أحمد عثمان (١٩٨٦) الإثراء النفسي: دراسة في الطفولة ونمو الإنسان، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

٤٥) سيد صبحي (١٩٩٧) الإنسان وصحته النفسية. القاهرة: المطبعة التجارية الحديثة.

٤٦) سيد قطب (١٩٨٠) في ظلال القرآن، المجلد الثاني، الأجزاء ٥-٧ القاهرة: دار الشروق.

٤٧) السيد محمد عبد الرحمن الجندي (١٩٩٩): دراسة تحليلية إرشادية لسلوك العنف لدى تلاميذ المرحلة الثانوية. مجلة الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس. عدد (٤) ص ص ٢١٧-٢٩١.

٤٨) شاكر عطية قنديل (١٩٩٧) السلوك الجانح لدى مجوعة من طلاب المرحلة الثانوية دوافعه وأساليب علاجه. المؤتمر الدولي الرابع. مركز الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس.

٤٩) عادل عبد الله (٢٠٠٢): العلاج المعرفي السلوكي، أسس وتطبيقات، القاهرة: دار الرشاد.

٥٠) عاطف عطاوي (١٩٩٧): التعليم والتعلم وتحقيق التفوق الأكاديمي، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي، مجلد (١٨) ع (٤) ، ص ١٢٨-١٣٢.

٥١) عبد الرحمن توفيق (١٩٩٩) قوة الكلمة. القاهرة: سلسلة إصدارات عربية.

٥٢) عبد الرحمن سيد سليمان وصفاء غازي أحمد (٢٠٠١): المتفوقين عقلياً، خصائصهم، واكتشافهم- تربيتهم – مشكلاتهم، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

٥٣) عبد الرقيب البحيرى (٢٠٠٢): الموهبة هي مشكلة دراسة من منظور الصحة النفسية، ورقة عمل في المؤتمر العلمي الخامس " تربية الموهوبين والمتفوقين المدخل إلى عصر التميز والإبداع، كلية التربية ، جامعة أسيوط، ص ٢٩٥-٣١٩.

٥٤) عبد الستار إبراهيم (١٩٨٣) العلاج النفسي الحديث قوة للإنسان. القاهرة: مكتبة مدبولي.

٥٥) .... (١٩٩٣): العلاج السلوكي للطفل، أساليبه ونماذج من حالاته، الكويت: عالم المعرفة العدد (١٨) المجلس الوطني للثقافة والفنون.

٥٦) ..... (١٩٩٤) العلاج السلوكي المعرفي الحديث. القاهرة. الفجر للنشر والتوزيع.

٥٧) عبد السلام عبد الغفار (١٩٧٧) التفوق العقلي والابتكار، القاهرة: دار النهضة العربية.

٥٨) عبد السلام عبد الغفار(١٩٩٠):مقدمة في الصحة النفسية، القاهرة: دار النهضة العربية.

٥٩) عبد السلام هارون (١٩٨٥) المعجم الوسيط، ط ٣، مجمع اللغة العربية: القاهرة

٦٠) عبد الصبور مرزوق: (١٩٨٦) الاسلام شريعة الإيجابية والبناء، القاهرة: المجلس الأعلى للشئون الاسلامية.

٦١) عبد العزيز السيد الشخص (١٩٩٥) مقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة. مكتبة الأنجلو المصرية.

٦٢) ...... (١٩٩٠): الطلبة الموهوبون في التعليم العام بدول الخليج العربي أساليب اكتشافهم وسبل رعايتهم، الرياض: مكتبة التربية العربية لدول الخليج العربي.

٦٣) ..... (٢٠٠٦): مقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة المصرية، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

٦٤) عبد المطلب أمين القريطي (٢٠٠١): سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم، القاهرة: دار الفكر العربي.

٦٥) ...... (٢٠٠٣): في الصحة النفسية، القاهرة: دار الفكر العربي.

٦٦) .... (٢٠٠٥): الموهوبون والمتفوقون، خصائصهم واكتشافهم ورعايتهم، القاهرة: دار الفكر العربي.

٦٧) عبد المنعم الحفني (١٩٩٣) موسوعة أعلام علم النفس. القاهرة: مكتبة مدبولي.

٦٨) عبد المنعم الحفني (١٩٩٥) الموسوعة النفسية في حياتنا اليومية. القاهرة: مكتبة مدبولي.
٦٩) عبد المنعم شحاتة (٢٠٠١) الأنا والآخر، سيكولوجية العلاقات المتبادلة. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر.
٧٠) عصام عبد اللطيف عبد الهادي (١٩٩٧) أثر العلاج العقلاني الانفعالي في خفض العدوانية لدى المراهقين. رسالة دكتوراه. كلية الآداب. جامعة الزقازيق.
٧١) عطاف محمد أبو غالي (٢٠٠٢): فاعلية برنامج إرشادي لخفض بعض المشكلات السلوكية لدى عينة من الطالبات المتفوقات عقلياً في محافظات غزة، دكتوراه، كلية التربية ، جامعة عين شمس.
٧٢) علاء الدين كفافي (١٩٩٧): الصحة النفسية، القاهرة: دار الفكر العربي.
٧٣) علاء الدين كفافي (١٩٩٩) الإرشاد والعلاج النفسي الأسري المنظور النسقي الاتصالي. القاهرة: دار الفكر العربي.
٧٤) على السيد سليمان (١٩٩٩) : مقدمة في البرامج التربوية للموهوبين والمتفوقين عقلياً، الرياض، مكتبة الصفحات الذهبية .
٧٥) فؤاد أبو حطب وآمال صادق (١٩٩٤): علم النفس التربوي، القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية .
٧٦) فؤاد البهي السيد (١٩٨٠) علم النفس الاجتماعي. ط٢. القاهرة: دار الفكر العربي.
٧٧) فاروق السيد عثمان (١٩٩٨) سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات، الإسكندرية: منشأة المعارف.
٧٨) قدري حفني (٢٠٠٠) لمحات من علم النفس صورة الحاضر وجذور الماضي. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
٧٩) كمال إبراهيم مرسي (١٩٨٥) سيكولوجية العدوان. مجلة العلوم الاجتماعية. جامعة الكويت. العدد الثاني. المجلد (١٣).

٨٠) كمال أبو سماحة ونبيل محفوظ (١٩٩٢): تربية الموهوبين والتطور التربوي، عمان: مكتبة دار الفرقان.

٨١) كيفين كين، ترجمة حسن وجيه (١٩٩٨) المفاوض المثالي، كل ما تحتاج معرفته لكي تنجح من الجولة الأولى، الرياض: مكتبة العبيكان.

٨٢) لس جيلين، ترجمة مكتبة جرير (٢٠٠٠) كيف تتمتع بالثقة والقوة في التعامل مع الناس. الرياض: مكتبة جرير.

٨٣) لويس كامل مليكة(١٩٩٤): العلاج السلوكي، وتعديل السلوك، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية .

٨٤) ماهر محمود عمر (١٩٩٩) الإرشاد النفسي المدرسي. الولايات المتحدة الأمريكية: أكاديمية ميتشجان للدراسات النفسية.

٨٥) ماهر محمود عمر (٢٠٠٣) العلاج السلوكي الانفعالي العقلاني. الإسكندرية: مركز الدلتا للطباعة.

٨٦) مايكل لوند، ترجمة عادل عناني (١٩٩٠) منع المنازعات العنيفة. القاهرة: الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة.

٨٧) محبات أبو عميرة (١٩٩٦): المتفوقون والرياضيات (دراسات تطبيقية)، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب.

٨٨) محسن الخضيري (١٩٩٣) تنمية المهارات التفاوضية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

٨٩) محمد إبراهيم سعفان (٢٠٠٣): اضطراب الوساوس والأفعال القهرية، التشخيص والعلاج، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

٩٠) محمد السيد عبد الرحمن (١٩٩٨): دراسات في الصحة النفسية ، المهارات الاجتماعية الاستقلال النفسي، ج٢ ، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.

٩١) .... (٢٠٠٠): موسوعة الصحة النفسية، علم الأمراض النفسية والعقلية الأسباب – الأعراض– التشخيص والعلاج، ج١، القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر.

٩٢) محمد السيد محمد صديق (١٩٩٧): مدى فاعلية برنامج للإرشاد الجامعي في تحقيق التوافق النفسي للطلاب الموهوبين بالتعليم الثانوي (دراسة كلينيكية)، دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.

٩٣) محمد بن أبي بكر الرازي، ترتيب محمود خاطر (١٩٧٦) مختار الصحاح، القاهرة : الهيئة المصرية للكتاب.

٩٤) محمد حسنين هيكل (٢٠٠٠) المفاوضات السرية بين العرب وإسرائيل، جـ ١ القاهرة: دار الشروق .

٩٥) محمد حسنين هيكل (٢٠٠١) المفاوضات السرية بين العرب وإسرائيل، جـ ٣، القاهرة: دار الشروق.

٩٦) محمد سيد طنطاوي (٢٠٠٠) بنو إسرائيل في القرآن والسنة، القاهرة: دار الشروق.

٩٧) محمد عبد الغني حسن هلال (٢٠٠١) مهارات إدارة الصراع. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

٩٨) محمد فهيم درويش (٢٠٠٠) الجريمة في عصر العولمة. القاهرة: عالم الكتب.

٩٩) محمد محروس الشناوي (١٩٩٥) نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

١٠٠) .... (١٩٩٦) العملية الإرشادية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

١٠١) ...., محمد السيد عبد الرحمن (١٩٩٨) العلاج السلوكي الحديث، أسسه وتطبيقاته، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر

١٠٢) محمد محمد بيومي خليل (١٩٩٧) دراسة تحليلية إرشادية لسلوك عقوق الوالدين. المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس. المجلد (٢).

١٠٣) محمود عبد الفضيل (٢٠٠١) التسوية، أي أرض، أي سلام، القاهرة: مجلة سطور العربية.

١٠٤) المركز العربي للدراسات المستقبلية (٢٠٠٣) سيكولوجية التفاوض، مظاهر الاحتيال لدى المفاوض الإسرائيلي.

١٠٥) مصري عبد الحميد حنورة (١٩٩٩): برنامج تطبيقي، الإبداع لدى الطلاب المتفوقين، مجلة مستقبل التربية العربية العدد (١٩) ص ٢٤١-٢٥٧.

١٠٦) هاري ميلز، ترجمة مكتبة جرير (٢٠٠٣): فن الإقناع، كيف تسترعي انتباه الآخرين وتغير آراءهم وتؤثر عليهم. الرياض: مكتبة جرير.

١٠٧) وليام أوري، ترجمة نيفين غراب (١٩٩٤) فن التفاوض، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1) Alvino, James, A. (1995): Considerations and Strategies For Parenting the Gifted Child.

2) American Psychiatric Association (1994) D.S.M IV: "Diagnostic & Statistical Manual of Mental Disorders", Fourth Edition, Text Revision. Published by the American psychiatric Association, Washington DC.

3) Arntz, A. E. (2003): "Cognitive therapy Versus Applied Relaxation as Treatment of Generalized Anxiety Disorder", Behavior Research and therapy, Vol. 41 (6), pp. 633- 646.

4) Barnette, E.L. (1989): A Program to Meet the Emotional and Social Needs of Gifted and Talented Adolescents. Journal of Counseling and Development, 67, pp. 525 -528.

5) Bickley, N. Z. (2001): "The Social and Emotional Adjustment of Gifted Children who Experience Asynchronous Development, and Unique Educational Needs, Dis. Abs. Inter, Vol. 62 (11 A), p. 3686.

6) Borkovec, T. D. & Hopkins; M, (1991): "Efficacy of Non Directive Therapy Applied Relaxation and Combined Cognitive Behavioral Therapy for Generalized Anxiety Disorder"; Paper Presented at the (5) Annual Convention of the Association for the Advancement of Behavior Therapy, New York.

7) Borkovec, T. D. &, Mathews, Andrew, M. Chambers. Alycia, Ebrahini, Seda (1994): "The Effects of Relaxation Training with Cognitive or Nondirective Therapy and the Role of Relaxation-reduced Anxiety in the Treatment of Generalized Anxiety", Journal of Consulting and Clinical Psychology.

8) Borkovec, T. D.; Costello, Ellen, (1993): "Efficacy of Applied Relaxation and Cognitive Behavioral Therapy in The Treatment of Generalized Anxiety Disorder". Journal of Consulting and Clinical Psychology; Vol. 61 (4), pp. 611-619.

9) Butler. Gillian; F., Melanie; R., Philip; Gelder- Michael (1991): "Comparison of Behavior Therapy and Cognitive Behavior Therapy in The Treatment of Generalized Anxiety Disorder". Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 59 (1), pp. 167-175.

10) Clark, J.J. & Dixon, D. N. (1997): "The Impact of Social Skills Training on the Self-Concepts of Gifted High School Students". Journal of Secondary Gifted Education, Vol. 8 (4), pp. 179-188.

11) Colongelo, N. (1994): "Counseling Gifted students: Issues and Practices". In: N. Colongelo & G. A. Davis (Eds.) Handbook of Gifted Education Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, 1994, pp. 353-65.

12) Cornell, D.G. & Grossbery, I. W. (1988): "Family Environment and Personality Adjustment in Gifted Program Children". Gifted Child Quarterly, Vol. 31 (2), pp. 59-64.

13) Damiani, Victoria, B. (1997): Young Gifted children in research and practice: The Need for early childhood programs, Journal of gifted child. Vol. 20 (3) pp. 18-23.

14) Delisle, J. & Berger, S. L. (1989): Underachieving Gifted Students. The Eric Clearinghouse on Disabilities and Gifted Education. Eric Digest E 478.

15) Earle, S. A. (1998): "Critical Incident Study of the School Guidance Counselor's Interactions with Gifted Students". Dis. Abs. Inter, Vol. 59 (7 A), p. 2360.

16) Eisen, E. A. & Kearnev. M. (1995): Prationer's Guide to Treating Fear And Anxiety in Children, and Adolescents, New Jersey, Jason- Aronson.

17) Elmore, R.F. & Zenus, V. (1994): "Enhancing Social – Emotional Development of Middle School Gifted Students". Roeper Review, Vol. 16 (3), pp. 182-185.

18) Feeny, Sharon, L. (2004): "The Cognitive Behavioral Treatment of Social Phobia". Clinical Case Studies. Vol. 3 (2) pp. 124: 146.

19) Feldheusen, J. F. & Dai, D.Y. (1997): "Gifted Student's Attitudes and perceptions of the Gifted Lapel, Special Programs and Peer Relations. Journal of Secondary Gifted Education, Vol. 9 (1), PP. 15-20

20) Feltham, C.& Horton, I. (2000): "Handbook of counseling and psychotherapy". London: SAGE publications.

21) Freeman, Arthur; Pretzer, James; Fleming, Barbara (1993): "Clinical Applications of Cognitive Therapy", New York, Plenum. Press.

22) Gallagher, James, J. (1993): The Conversation of intellectual Resources, New Yourk: Wily.

23) Greenspoon, T. S. (1998): "The Gifted Self: Its Role in Development and Emotional Health. Roeper Review, Vol. 13 (4), PP. 2-6.

24) Gsikszet Mihalgi, E. (1996):Creating Flow and the Psychology of discovery and mention, Harper Collins. P. Inc. New York, pp. 58-76.

25) Harrington, G. & Neihart, W.(1986): Program Evaluation, The Gifted Controversy . psychology in the school Vol. (23) No. (2) pp. 80-87.

26) Henry, J. R. (1987): "Utilizing Earliest Recollections as a Counseling Technique for Gifted and Talented Students who Have Social Adjustment Problems at School. Roeper Review, Vol. 9 (4), pp. 226-229.

27) Howe, M. J. A. (1999): "The Psychology of High Abilities". London: Macmillan Press (Ltd).

28) http://searcheric.org/scripts/seget2.asp?dbericft&want
http://searcheric .org/ericdb/ E.

29) Joyce, Marier (1995): Rational – Emotive parent consultation school psychology Review.

30) Klein, A.G. & Zems, D. (1996): "Self-Concept and Gifted Girls": A Cross Sectional Study of Intellectually Gifted Females in Grades 3,4,8. Roeper Review, Vol. 19 (1), pp. 30-34.

31) Kline, B.E. & Short, E. B. (1991): "Changes in Emotional Resilience: Gifted Adolescent Females". Roeper Review, Vol. 13 (3), pp. 118-121.

32) Levitt. Eugne (1980): "The Psychology of Anxiety", New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Publisher Hillsdale.

33) Linden, M.; Zubragegel, D.; Baer, T; Franke, U. Schlattmann, P. (2004): "Efficacy of Cognitive Behavior Therapy in Generalized

Anxiety Disorder". Psychotherapy and Psychosomatics. Vol. 74 (1), pp. 36-42.

34) Locicero, K.A. & Ashby, J. S. (2000): "Multidimensional Perfectionism in Middle School Age Gifted Students": A Comparison to Peers from the General Cohort. Roeper Review, Vol. 22 (3), pp. 182-185.

35) Mahony, A.S. (1995): "An Overview": Understanding and Assessing Suicide in the Gifted. Washington: The National Association for Gifted Children, http://www.nagc.org.giftedsuicide.htm.

36) Manster, G. J., Chan, J. C., Watt, C. & Wiehe, J. (1994): "Gifted Adolescents: Attitudes Toward their Giftedness". A Partial Replication. Gifted Child Quarterly, Vol. 38 (4), pp. 176-178.

37) May, K. M. (2002): "Gifted Children and their Families". Family Journal, Vol. 8 (1), pp. 58-60.

38) Mckibben, M.L. (1989): "Rational-Emotive Education for Under producing Gifted: Effects on School Adjustment Factors. Dis. Abs. Inter, Vol. 50 (12 A), pp. 3919.

39) Michel. Dugas, J.; Ladouceur, Robert; leger, Eliane; (2003): "Cognitive Behavioral Therapy for Generalized Anxiety Disorder Treatment Outcome and Long Term Follow-up", Journal of Consulting and Clinical, Psychological, Vol. 71 (4), pp. 821-825.

40) Moon, S.M., Kelly, K.R. & Feldheusen, J.F. (1997): "Specialized Counseling services for Gifted Youth and Their families: A Needs Assessment. Gifted Child Quarterly, Vol. 41 (1), pp. 16-25.

41) Morelock, M.J. Giftedness (1992): The View from Within. Understanding Our Gifted, Vol. 3 (4), pp. 11-15.

42) Moulton, P., Moulton, M., Housewright, M. & Baiely, K. (1998): "Gifted and Talented: Exploring the Positive and Negative Aspects of Labeling". Roeper Review, Vol. 21 (2), pp. 153-154.

43) Neihart, M. (1998): "Preserving the True Self of the Gifted Child". Roeper Review, , Vol. 20 (3), pp. 187-191.

44) Nugent, S. A. (2000): "Perfectionism: Its Manifestations and Classroom-Based Interventions. Journal Of secondary Gifted Education, Vol. 11 (4), pp. 215-221.

45) Parker, W. D. (1997): "An Empirical Typology of Perfectionism in Academically Talented Children". American Educational Research Journal, Vol. 34, pp. 545-558.

46) Parker, W. D. (2000): "Healthy Perfectionism in the Gifted". Journal of Secondary gifted Education, Vol. 11 (4), pp. 173-182.

47) Patrick, C. F. (1993): "Singaporean Gifted Adolescents Under Scrutiny": The Gender Factor. International Review of education, Vol. 39 (3), pp. 161-182.

48) Patterson , L. & Eisenberg, S. (1983): The counseling - process, Boston, Houghton Millin.

49) Pruzinsky A; Thomas, M. (1986): "Therapeutic Relationship Variables in Treatment of Generalized Anxiety". Dis. Abs. Inter. Vol. 47 (11).

50) Pyryt, M. C. (1994): "Perfectionism and Giftedness": Examining the Connection. Calgary, Albreta-Canada: Center for Gifted Education, http://www.acs.Ucalgary.Ca/gifteduc/resources/articles/pyryt.html.

51) Roberson, J. B. (1988): "Helping the Preadolescent Gifted Deal with Streets". Gifted Child Today, Vol. 11 (3), pp.14-16.

52) Robert, Laduceur, J.; Feeston, Mark, H; Leger, .Elianc. F. (2000): "Efficacy of A Co Behavioral Treatment for Generalized Anxiety Disorder": Evaluation in a Controlled Clinical Treatment, Journal of Consulting and Clinical Psychology Vol.68 (6), pp. 957-964.

53) Robins L. N, Helzr, J. E; Weissman, M. (1984): "Lifetime Prevalence of Specific Psychiatric Disorders in Three Cities Archives of General Psychiatiy". Vol. (41) pp. 949-958.

54) Rom; Roger (1983): "The Encyclopedic dictionary of psychology Edition", NY Random House press.

55) Roome, J.R. & Romney, D. M. (1985): "Reducing Anxiety in Gifted Children by Inducing Relaxation. Roeper Review, Vol. 7 (3), 177-179.

56) Sapp, Marty (1996): "Three Treatment for Reducing The Worry and Emotionality Components of Test Anxiety With Undergraduate and Graduate College Students": Cognitive Behavioral Hypnosis Relaxation Therapy, and Supportive Counseling, Journal of College Student Development. Vol. 37 (1), PP. 79-87.

57) Scholten, S. R. (1995): "The Adlerian Use of Early Recollections to Enhance the Life Satisfaction and Social Interest of Adolescents". Dis. Abs. Inter, Vol. 56 (4 A), P. 1294.

58) Schuler, P. A. (2000): "Perfectionism and the Gifted Adolescents. Journal of Secondary Gifted Education, Vol. 11 (4), pp. 183-196.

59) Shore, B. M., Cornel, D.G., Robinson, A. (1991): "Recommended Practices in Gifted Education". New York: Teacher College Press, Colombia University.

60) Snowden, P. L. & Christian, L.G. (1999): "Parenting the Young Gifted Child": Supportive Behaviors. Roeper Review, Vol. 21 (3), pp. 215-221.

61) Stanley, Melinda, A; Hopko, Derek, R; Diefenbach, Gretchen, J; (2003): "Cognitive Behavior Therapy for Late, Life Generalized Anxiety disorder in Primary Care": Preliminary Findings American. Journal of Geriatric Psychiatry. Vol. 11 (1), pp. 92 - 96

62) Steven, D; Beck, A. (1995): "Hand Book of Psychotherapy and Behavior Change", New York, Jolinwilay, Sons Inc.

63) Stewart, Agras, M. (1990): "Treatment of Social Phobias". Journal of Clinical Psychiatry Vol. 51 (10), pp. 52 - 55.

64) Stewart, J.C. (1986): counseling parents of the exceptional children, Columbus, Charles Merrill.

65) World Health Organization (1.C.D. 10) (1992): "Classification of Mental and Behavioral Disorder", Diagnostic Criteria for Research., Geneva.

66) ST. Alvermann, Donna E; Young, Josephine P.; Green, Coim; Wisenbaker, Joseph M. (1999): Adolescents Perceptions and Negotiations Of Literacy Practices in After- School Read And Talk Clubs. American Educationi Research Journal, Vol. 36(2), Sum. Pp. 21-64.

67) Andrew, C. (1995): Negotiation in South Africa. In Mervyn, B & Malyn, D. (Eds) Negotiating Justice (pp: 113-140) Uni. of Exter press. U.K.

68) Aronsson, Karin; Cederborg, L.; Ann-Christin, A. (1996): Coming of Age in Family Therapy Talk : Perspective Setting in Multiparty Problem Formulation. Journal of Discourse Processes, Vol. 21(2) Mar- Apr. Pp. 191- 212.

69) Bandura, A. (1978): Social Learning Theory aggression, Journal of communication. pp. 12-16.

70) Beck, Irene, C. (1989): You Say" Yes" I Say "No": Negotiating With Your Child; PTA Today Journal, Vol. 14 (5) Pp. 4 - 6.

71) Berenson, Judy; Wong, Joyce & Phok, Sara (2000): Helping Parents Become Closer to Their children and improve their parenting skills. In http://www.psych.edu.com

72) Candler K. (2002): Rethinking the Read- Writing Workshop: Tensions and Negotions, Read Research Vol. 41(4), Pp: 135-159.

73) Carames, B. Rosa, E (1995): The Effectiveness In Negotiation Processes, Characteristics And Individual Determinats. Diss. Abs. mt. Vol. 57(4c) Pp. 1443.

74) Crosby, Richard, A.; Diclement, Ralph J; Wingood Gina M. (2002). HIV/STD Prevention Benefits of Living in Supportive Families: a Prospective Analysis of High Risk African-American Female Teens. American Journal of Health Promotion Vol.6 (3). Jan. Pp. 42-45.

75) Cumming Janet, D. (2002): The role counselors in rural elementary school as perceived by counselors. Houston State University.

76) Eysenck, H. J. et al. (1972): Encyclopedia of psychology fontanel Collins in association with search press.

77) Gabriel, H;Paul, F.; Wool, Robert . (1995): Anticipating Adolescence: How to Cope With Your Child's Emotional Upheaval and Forge a New relationship Together, Eric No: Ed 39 46 32.

78) Harinck, F. (2001): Individual Characteristics and Integrative Outcomes in Negotiation Organizational Behavior and Personality. Vol. 2 (1) Dec. Pp. 329- 358.

79) Hill, Miriam R. ; Mamalakis, Philip, M. (2001): Family Therapists and Religious Communities, Journal of Family Relations, Vol. 50 (3) pp. 199- 208.

80) Hill, Nicole, R. (1999): Dual Career Families, A Family Therapy Perspective Eric- No: Ed 435891.

81) Insabella, G. M. (2000): Parental Negotiation of Autonomy and Relatedness and Its Direct and Indirect Influences on Adolescent Sexual Behavior. Diss. Abs. mt. Vol. 16 (B) Pp. 3279

82) Jones, K. (1995): Negotiation pedagogy: The interpersonal negotiation strategies. Diss. Abs. Int., Vol. 34 (5): p. 1823.

83) Kennedy, G.; Benson, J.; Mcmillan, J. (1987) Managing Negotiation, London: Hutchinson Business Books.

84) Kissman, Kris (1992): Parent Skills Training: Expanding School-Based Services for Adolescent Mothers. Research on Social Work Practice, pp. 161-172.

85) Lantieri, Linda, (1997): How To Wage Peace: The Skills of Principled Negotiation. Reaching Today's Youth: The Community Circle of Caring Journal; Vol. 1 (2) Win. Pp. 43-46

86) Laursen, Brett; Finkelstein, Benjamin D.; Betts, Noel Townsend. (2001): A Developmental Mleta- Analysis of Peer Conflict Resolution. Developmental Review, Vol 21(4) Dec. Pp: 23-49.

87) Lawson, David ,M. (1996): Achieving Personal Authority in the Family an Intergenerational Family and Cognitive Approach for Counseling With Adults. Counseling and Therapy for Couples and Families, Vol. 4 (2) Apr. pp. 16-26.

88) Leblance, H. Paul; French, Kathryn J. (1997): Rule Making Authority: Negotiation at Home And in The Classroom. Eric-NO: ED 418802

89) Mussen, P. H. (1983): Handbook of Children Psychology, Vol. 1 (4), p. 83.

90) Oliver, Rhonda (2002): The Patterns of Negotiation for Meaning in Child Interactions. Modern Language Journal; Vol. 86(1) Spr. Pp. 97-111.

91) Patterson, James, L. (2002): Personality Style Consideration In Effective Negotiation. In http://www.ism.ws/resource/articles/Proceedings(2 002) /Patterson Fi. pdf.

92) Pepler, Debra, J. et al. (2000): Consider the children research informing intervention for children exposed violence, Journal of aggression. Vol. 4 (1): pp. 37-57.

93) Pri-shah, B (2002): Negotiation Strategies In http:// 2 16.239.39.100/ search. q = cahe : Fj Lopso IUBO C: Legacy. csom.unm. edul www.pages/fac

94) Raymon, W. Navale (1994): Anger risk factor for violence in John Monahan Henery (1994): Violence and Mental disorder, Univ. of Chicago press.

95) Robert, R. & Wasike, B. (1994): Survey of home visiting programs for abused and neglected children and their families. Child abuse and Neglect, vol. 18 (1): pp. 271-283.

96) Rueter, Martha A.; Conger, Rand D. (1995): Antecedents Of Parent- Adolescent Disagreements . Journal of Marriage and The Family Vol. 57 (2) May. Pp: 35- 48.

97) Rueter, Martha, A. and Conger, Rand, D. (1995): Antecedents of Parent-Adolescent Disagreements, Journal of Marriage and Family. 57, pp. 435-448.

98) Segal, Patricia, B. (2000): An evaluation of the family counseling component of parents involvement program. Temple University.

99) Shearer Anne (2002): Negotiation Skills In http://www. gtsleaming. com. evaluate! files! c 393 eng. pdf.

100) Shienvold, Arnold, T. (2001): Creating A Better Understanding of Mediatation In http:// www.aaml.org/articles/2001-03/Shienvold-mediation.htm.

101) Steward, Cherie, A. (1993): Providing grief counseling with inner city elementary aged children whose relative was murdered. ED practicum, Houston State University.

102) Susser, I. M. (2001): Negotiation About the Prevention of (HIV! AIDS) in A Comparative Study. AIDS and Behavior Vol. 5 (2) Jun. pp. 163-172 in (http:// www.wlyh.nl).

103) Thompson Withiam (2001): The effects of charder education on student behavior. ED. East-Tennesser State University.

104) Tyler- Wood, Inna; Smith, Mark; Barker Charless (1990): New Negtiation Process For 21 Century Schools: Three Models For Implementing Chang In http://www.thoughtbridge.net/pdfs/ITW-New-Negotiation.pdf

105) Ullrich Manuela; Kreppner B. Kurt T. (1997): The Quality of Family Communication and Academic Achievement in Early Adolescence, The Biennial Meeting of The Society for Research in Child Development (62ml, Washington, April 3-6).

106) Vernberg, Eric, M. (1994): Sophistication of Adolescent's Interpersonal Negotiation Strategies and Friendship Formation After Relocation: A Naturally Occurring Experment. Journal of Research on Adolescence, Vol. 4 (1) Pp. 5- 19.

107) Vernon, R. W. (1998): Understanding family violence, Sage publications Inc., London.

108) Vernon, R. Wiehe (1998): Understanding Family violence. London. Sage Publications.

109) Volkema, Roger, J. (1999): Negotiation Tool Kit, How To Get Exactly What You Want In Any Business or Personal Situation. New York: American Management Association.

110) Widom, C. S. (1989): The cycle of violence. Science. Vol. 2 (44): pp. 160-161.

111) Wyn Johanna; White M; Rob, A. (2000): Negotiating Social Change: The Paradox of Youth.Youth and Society; Vol.32 (2) Dec. pp:65-83.

" اجعـل عقـلك متفـتحا وقابـلاً للتغيير طوال الوقت
لا يمكنك التقدم دون مراجعة أفكارك وأرائك باستمرار "

ديل كارينجى

هذا الكتاب

يعالج موضوعاً جديدًا في الدراسات العربية وهو تعليم الوالدين فن إدارة الحوار والتفاوض مع الأبناء .

حيث يستمد التفاوض أهميته من كونه الطريق الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضايا الخلافية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها بين الوالدين والأبناء .

والمتفاوض الناجح ليس فردا ماهرًا في إجبار الطرف الآخر على الخضوع وإنما يمتلك القدرة على الإقناع .

7-10-2566-x
تطلب جميع منشوراتنا من وكيل
دار الكتاب الحديث

